

مهارات الاتصال Communication Skills



الطبعة الأولى
1433 هـ - 2012 م

المملكة العربية السعودية
الجامعة الإلكترونية السعودية
عمادة السنة التحضيرية



مهارات الإتصال Communication Skills

الطبعة الأولى
1433 هـ / 2012 م

إعداد النظم الخبيرة



حقوق الطبع و النشر محفوظة
للنظم الخبيرة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

(المجادلة: ١١)

الفهرس

الصفحة

الموضوع

المقدمة ٩

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

أولاً: ماهية الاتصال وطبيعته ١٣

ثانياً: أنواع الاتصال ٢٧

ثالثاً: أهداف الاتصال وبعض المفاهيم الخاطئة: ٤٤

رابعاً: معوقات الإتصال ٥٣

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

أولاً: مفهوم الإتصال اللفظي ٦٨

ثانياً: أنواع الإتصال (Types of Communication) ٨٠

ثالثاً: مهارة الاستماع والإنصات ٩٧

رابعاً: مهارات التعبير ١١٢

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

أولاً: مفهوم الإتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication) ١٢٦

ثانياً: أنواع الإتصال غير اللفظي ١٣٩

ثالثاً: الأجندة المخفية ١٥٥

رابعاً: التحليل التبادلي ١٦٣

خامساً: وسائل الإتصال الإلكترونية ودورها في عملية التواصل ١٧٤

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

أولاً: مفهوم الاتصال الشخصي ١٨٨

- ٢٠٠ثانيا: طبيعه الإنجذاب للآخرين وتطور العلاقات الشخصية
- ٢١٤ثالثا: مفهوم الذات والتعبير عنها
- ٢٢٥رابعا: عوائق الإفصاح عن الذات

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

- ٢٣٣أولا: مفهوم الإتصال الفعال
- ٢٣٤ثانيا: أهمية الإتصال
- ٢٣٥ثالثا: مهارات الإتصال الفعال
- ٢٣٧رابعا: أسس الإتصال الفعال
- ٢٣٩خامسا: مبادئ الإتصال الفعال
- ٢٤٢سادسا: الذكاء وعلاقته بالإتصال الفعال
- ٢٤٤سابعا: قدرات أساسية للاتصال الفعال
- ٢٤٦ثامنا: استراتيجيات مهمة للإتصال الفعال
- ٢٤٩تاسعا: كفاءة عملية الإتصال
- ٢٥٠عاشرًا: مهارة الإنصات
- ٢٥١حادي عشر: أساسيات الانصات الجيد
- ٢٥٢ثاني عشر: سبل تحسين عملية الاتصال
- ٢٥٤ثالث عشر: بعض أنواع الشخصية ومعوقات الاتصال الفعال
- ٢٥٦رابع عشر: معوقات الاتصال الفعال
- ٢٥٩خامس عشر: التغلب على معوقات الاتصال
- ٢٦٠سادس عشر: استراتيجيات مهمة للاتصال الفعال

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

- ٢٦٦أولا: مهارة الاصرار والجرأة

٢٧٤ ثانيا: مهارات إدارة الصراع Conflict

٢٨٥ ثالثا: مهارات التفاوض Skills of Negotiate

الوحدة السابعة: المهارات الاجتماعية

٣٠٢ أولا: الأحكام المسبقة

٣٠٩ ثانيا: اجراء الاتصالات

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

٣٢٠ أولا: مهارات الحوار

٣٣٠ ثانيا: مهارات الإقناع

٣٣٨ ثالثا: مهارات الخطاب وتقديم العروض

٣٥٢ رابعا: مهارات المقابلة الشخصية

٣٦٥ خامسا: مهارات كتابة السيرة الذاتية

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - بناءً على الأمر السامي الكريم رقم ٣٧٤٠٩/ب بتاريخ ١٤٣٣/٩/١٠هـ، وقد جاءت الموافقة على إنشاء الجامعة السعودية الإلكترونية كمؤسسة تعليمية حكومية تقدم التعليم العالي والتعلم مدى الحياة، وأن تكون مكملة لمنظومة المؤسسات التعليمية تحت مظلة مجلس التعليم العالي. تضم الجامعة كلية العلوم الإدارية والمالية، وكلية الحوسبة والمعلوماتية، وكلية العلوم الصحية. وستمنح الجامعة شهادات البكالوريوس والدراسات العليا، إضافة لتقديم دورات في التعلم المستمر والتعلم مدى الحياة.

تعريف الجامعة السعودية الإلكترونية

مؤسسة جامعية حكومية تمثل أحد أنماط التعليم العالي وتوفر بيئة قائمة على تقنيات المعلومات والاتصالات والتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، وتمنح درجات علمية في برامج وتخصصات متوائمة مع احتياجات سوق العمل وملبية لمتطلبات التنمية والتعلم مدى الحياة والإسهام في بناء اقتصاد المعرفة في المملكة وإيصال رسالتها الحضارية عالمياً.

الرؤية

جامعة إلكترونية رائدة، تسهم بفاعلية في بناء اقتصاد ومجتمع المعرفة وإيصال رسالة المملكة الحضارية، وتتميز بمرونتها وجودة مخرجاتها وتلبية حاجات سوق العمل.

الرسالة

جامعة حكومية إلكترونية، تعتمد أسلوب التعليم عن بعد باستخدام تقنيات متطورة لتوفر تعليمًا متميزاً وتأهيلاً عصرياً لجميع شرائح المجتمع، وفق أعلى معايير الجودة وأفضل الممارسات العالمية، وتسهم في زيادة كفاءة إنتاجية مؤسسات التعليم العالي، وتنشر العلوم والمعارف الإسلامية والعربية وتعزز حضور المملكة دولياً.

قال مدير الجامعة السعودية الإلكترونية الدكتور عبدالله بن عبدالعزيز الموسى: إنه في ظل قيادة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود، ومؤازرة عضده صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز آل سعود ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية - حفظهما الله - حظيت بلادنا الغالية بفضل من الله، بوافر من الرعاية والاهتمام، أثمر عنها العديد من الانجازات المحلية والدولية التي انعكست إيجاباً على تعزيز مهام القطاعات التنموية ذات المنفعة للمواطن السعودي وخيره، ومن ذلك قطاع التعليم. إن القيادة الرشيدة حرصت في خططها الإستراتيجية لبناء الدولة على رفعة أبناء الشعب السعودي من خلال تسليحهم بالعلم والمعرفة الذي هو أساس التقدم والقاعدة الصحيحة والسلامة لأي تطور في البلاد، فكانت المخصصات الكبيرة من ميزانية الدولة ترتفع في كل عام لقطاع التعليم، خصّصت للتوسع في الجامعات، والكليات المختلفة، أو الابتعاث الخارجي، أو بناء المدارس الحكومية في مختلف المراحل للبنين والبنات.

الوحدة الأولى

مقدمة في مهارات الإتصال

مقدمة

الإتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة. ويحدث الإتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص، والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات إذ بدون الإتصال تتلاشى وتختفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات.

وقد أثبتت بعض الدراسات أن ٨٥٪ من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الإتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الإتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذاتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه.

والإتصال اليوم اكثر تعقيدا من ذي قبل، إذ استخدمت فيه الوسائل التكنولوجية الاكثر تعقيدا والتي ادت إلى اختصار المسافات والازمان فضلا عن الدقة في الاداء، اذ لم يعد يصبح الان من الصعوبة بمكان على الأفراد ان تتابع الاحداث العالمية وتطوراتها في نفس الوقت بل وفي نفس لحظة حدوثها دون عناء مهما اختلفت الاوقات ومهما بعدت المسافات، بل والمشاركة في مجريات الامور العالمية وكأن الانسان يعيش في قلب الأحداث العالمية دون عناء.

كما لعبت تكنولوجيا الإتصال دورا كبيرا في ذلك، إذ سمحت بتزويد الأفراد بالعديد من المعارف الانسانية من خلال امكانيات غير محدود في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسير الحياة اليومية.

وللاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار. ويتميز الإتصال الفعال بالادراك والوعي والقدرة على توصيل الأفكار والآراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي الاجتماعية والتعليمية والوظيفية، ومن ثم فان الإتصال الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة.

أولاً: ماهية الاتصال وطبيعته

يمكن القول أن عملية الإتصال هي تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بقصد التأثير في أي طرف لإحداث استجابة معينة.

ومن هنا فإن عملية الإتصال تتضمن ما يلي:

- صلة: أي إقامة علاقة إيجابية بين طرفين أو أكثر.
- الإبلاغ: أي توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.
- التوافق: أي الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

فالإتصال عملية مستمرة ديناميكية تتميز بالتغير ، ويتم من خلاله تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والادوار بين أطراف عملية الإتصال، سواء كان ذلك بشكل قصدي أو غير قصدي. ويحدث الإتصال بين الصغار والكبار، بين الاصدقاء والاعداء، بين الرجال والنساء، بين الانسان وغيره من المخلوقات.

والإتصال هو نشاط طبيعي يحدث عند اختلاطنا بأشخاص وأفراد آخرين قد نرغب في إيصال معلومة أو فكرة إليهم. وهو أحد أهم وأكثر المهارات استخداماً في الحياة اليومية (أكثر من تناول الطعام والشراب). كما أن سعادة الفرد مرتبطة بشكل مباشر بقدرته على التواصل، حيث يستطيع من خلال الإتصال الناجح كسب الأصدقاء، والنجاح في العمل، وفرض احترامه على المجتمع وكسب ثقة أفراد العائلة. ويحدث الإتصال بشكل طبيعي بين الأفراد بغض النظر عن العمر، الثقافة أو العلاقة الاجتماعية. فقد يحدث الإتصال بين الصغار والكبار والاعداء والرجال والنساء.

وتبدو عملية الإتصال للكثير من الأفراد على انها عملية سهلة وبسيطة لأنها تتم بشكل يومي وبصفة مستمرة، لكنها في الواقع عملية صعبة ومعقدة، فلا يحدث الإتصال بين البشر كردود أفعال آلية لما يحدث أمام الفرد من مظاهر في البيئة التي يعيش فيها دون إعمال العقل أو الفكر، إذ يتميز الانسان بالقدرة على التفكير والتحليل والتركيب وإعادة التركيب للأفكار والمعاني والرموز، ومن هنا فإن عملية الإتصال الانساني عملية معقدة وتكون مصحوبة بعدد غير محدود من العوامل التي يمكن ان تتجه بها اتجاهًا خاطئًا قد يؤدي إلى سوء الفهم أو فهم معنى غير مقصود، ومن ثم فقدان الهدف من عملية الإتصال.

وقد تعددت تعريفات الإتصال من قبل علماء الادارة والتربية وعلم النفس والاجتماع، ومن أهم تلك التعريفات ما يلي:

- الاتصال هو عملية التعبير والتفاعل مع الآخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة.
- تعريف سلامة عبد الحافظ (١٩٩٣): هو القدرة على شرح أفكارك وعرضها في لغة واضحة لأفراد مختلفين متباينين، وهو يتضمن القدرة على تكيف رسالتك للمستهدفين من الإتصال مهما كانت خلفياتهم أو مستواهم باستخدام اساليب وأدوات مناسبة.
- تعريف العقيلي (١٩٩٣): هو عملية أخذ وعطاء للمعانيين شخصين وسلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والاحاسيس والآراء إلى اشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما نريد سواء كان ذلك بطريقة لفظية أو

غير لفظية.

- تعريف ياغي: هو عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.
- تعريف الجمعية الأمريكية للتدريب للاتصالات التنظيمية: هو عملية تبادل للأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الانسانية في المنظمة.
- الإتصال هو عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والأفكار بواسطة الرموز.
- الإتصال هو نقل رسائل بين الأشخاص بغض النظر عن التشويش الذي يحدث.
- الإتصال هو عملية نقل المعلومات أو ارسالها بين شخصين أو أكثر.

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

ويمكن تعريف الإتصال تعريفا اجرائيا 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.

ومهما كثرت التعريفات وتعددت، فإن الإتصال يتضمن العناصر التالية:

- وجود هدف لعملية الإتصال.
- وجود طرفين للإتصال.
- وجود رسائل يتم نقلها بين الطرفين.
- تبادل نقل الرسائل.
- تبادل الأدوار بين طرفي عملية الإتصال.
- استخدام اللغة والرموز والاشارات في عملية الإتصال.
- ضرورة عملية الإتصال.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة... ناقش بعض مضامين تعريف عملية الإتصال.

متى يتم الاتصال

الاتصال بين الأفراد يتم عند قيام أحد الطرفين بإرسال أو استقبال المعلومات والآراء والمشاعر مع الطرف الآخر. حيث لا يقتصر الاتصال على الكلام المنطوق أو التعبيرات المكتوبة، بل ويشمل لغة الجسد وطريقة الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره للآخرين.

مثال على الاتصال بدون كلام: تخيل أحد الأطفال في زيارة إلى محل الألعاب مع أبيه، يشير الطفل إلى أحد الألعاب التي يريدها، فيرد عليه الأب بنظرة استغراب ويشده من يده إلى خارج المتجر فينخرط الولد بالبكاء لرفض طلبه.

أمثلة على تطبيقات الاتصال

يستخدم الإنسان الاتصال في شتى المجالات فهو ضرورة من ضرورات الحياة، ومن التطبيقات المختلفة للاتصال في حياة الأفراد ما يلي:

- الاتصال التعليمي: وهو الذي يتم من خلال مراحل التعليم المختلفة، بين المعلم والطالب.
- الاتصال الاجتماعي: وهو الاتصال الذي يتم بين أفراد المجتمع على اختلافهم من خلال المشاركة في الأفراح أو الأحزان أو المجاملات الاجتماعية وغيرها.
- الاتصال الاقتصادي: وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد بغرض البيع والشراء والعمليات التجارية.
- الاتصال الثقافي: وهو الذي يتم بين الأفراد من ثقافات مختلفة لتبادل المعلومات والأفكار والحوارات الثقافية.
- الاتصال الإعلامي: وهو الذي يتم من خلال وسائل الإعلام المختلفة ويحتوي على الأخبار والترفيه والتثقيف وغير ذلك من البرامج.



الشكل (١-١)
أمثلة على الاتصال

النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال

بالنظر إلى طبيعة عملية الإتصال يتضح أنها عملية معقدة ومتشعبة، يتم فيها استخدام الرموز والألفاظ والكلمات والمؤثرات الصوتية وطريقة العرض واللقاء، بالإضافة إلى حركات الجسد المختلفة من أجل توصيل رسائل معينة أو تبادل تلك الرسائل بين أطراف عملية الإتصال، وعلى ذلك فإن الإتصال الفعال يتطلب من طرفي الإتصال القيام بالعديد من الأنشطة والمهارات المختلفة والمتداخلة لإخراج مضمون الرسالة في الصورة المقصودة، وفهماها على المعنى المراد منها دون تحريف أو تشويه أو تبديل، ويمكن تحديد أهم الأنشطة التي يقوم بها طرفي الإتصال فيما يلي:

أنشطة عقلية: حيث إن الإتصال الانساني ليس فعلا آليا بل هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات وإعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى المقصود والمناسب للطرف الآخر.

أنشطة نفسية: إذ أن الجانب النفسي مهم في عملية الإتصال، وبناء على الحالة النفسية للطرف الأول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهمها من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية أيضا، فنحن نستقبل المعلومات ذاتها بمعاني مختلفة بناء على حالاتنا النفسية، ويحاول كل طرف فهم المغزى من الكلمات أو الإيماءات واستيعاب نفسيات الآخرين وتحليلها.

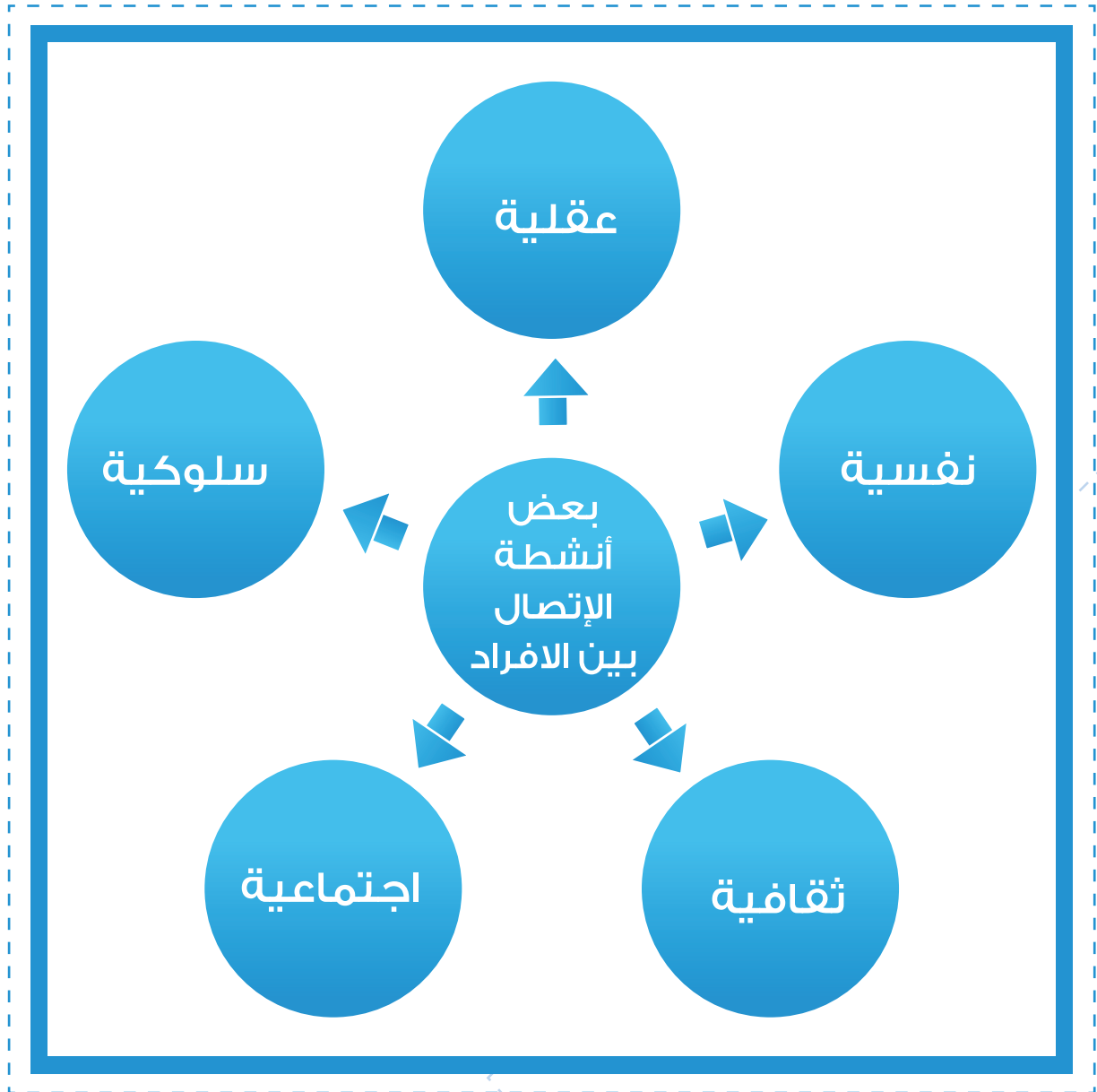
الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

أنشطة ثقافية: حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل، وتعد اللغة جزء لا يتجزء من ثقافة الإنسان. كما أن الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني الكلمات والاشارات والايماءات التي تصدر من الأفراد، ويكون لعموميات الثقافة التأثير الأكبر في عملية فهم المعلومات بالشكل الصحيح، وبناء على عموميات الثقافة يتم الحكم على الفرد ما اذا كان طبيعيا أم غير ذلك، وهنا يجب على أطراف عملية الإتصال مراعاة كل من عموميات وخصوصيات وبدائل الثقافة للآخرين.

أنشطة اجتماعية: حيث لا يمكن ان يحدث الإتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لاطراف عملية الإتصال، ومراعاة للمناخ الذي يتم فيه الإتصال، فبيئة الإتصال في المحاضرة غير بيئة الإتصال في المنزل، وهما غير بيئة الإتصال في الطريق والنادي، وبيئة الإتصال في المحاضرة الدراسية للطلاب بالجامعة غير بيئة الإتصال في قاعة الاختبارات وغير بيئة الإتصال في قاعة المحاضرات العامة خارج أسوار الجامعة والتي يحضرها الصغار والشباب والكبار، حيث لا يتم التواصل أو تبادل الافكار إلا داخل بيئة اجتماعية معينة.

أنشطة سلوكية: وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل مع الآخرين من سلوكيات في البيئة الاجتماعية، فسلوك الفرد في قاعة الافراح من ابتسامات وحركات وتعبيرات غير سلوكه في قاعة العزاء أو قاعة المحاضرات الدراسية رغم ان كل منهما في نفس البيئة الثقافية، ولكن سلوك الأفراد في كل منها مختلف.

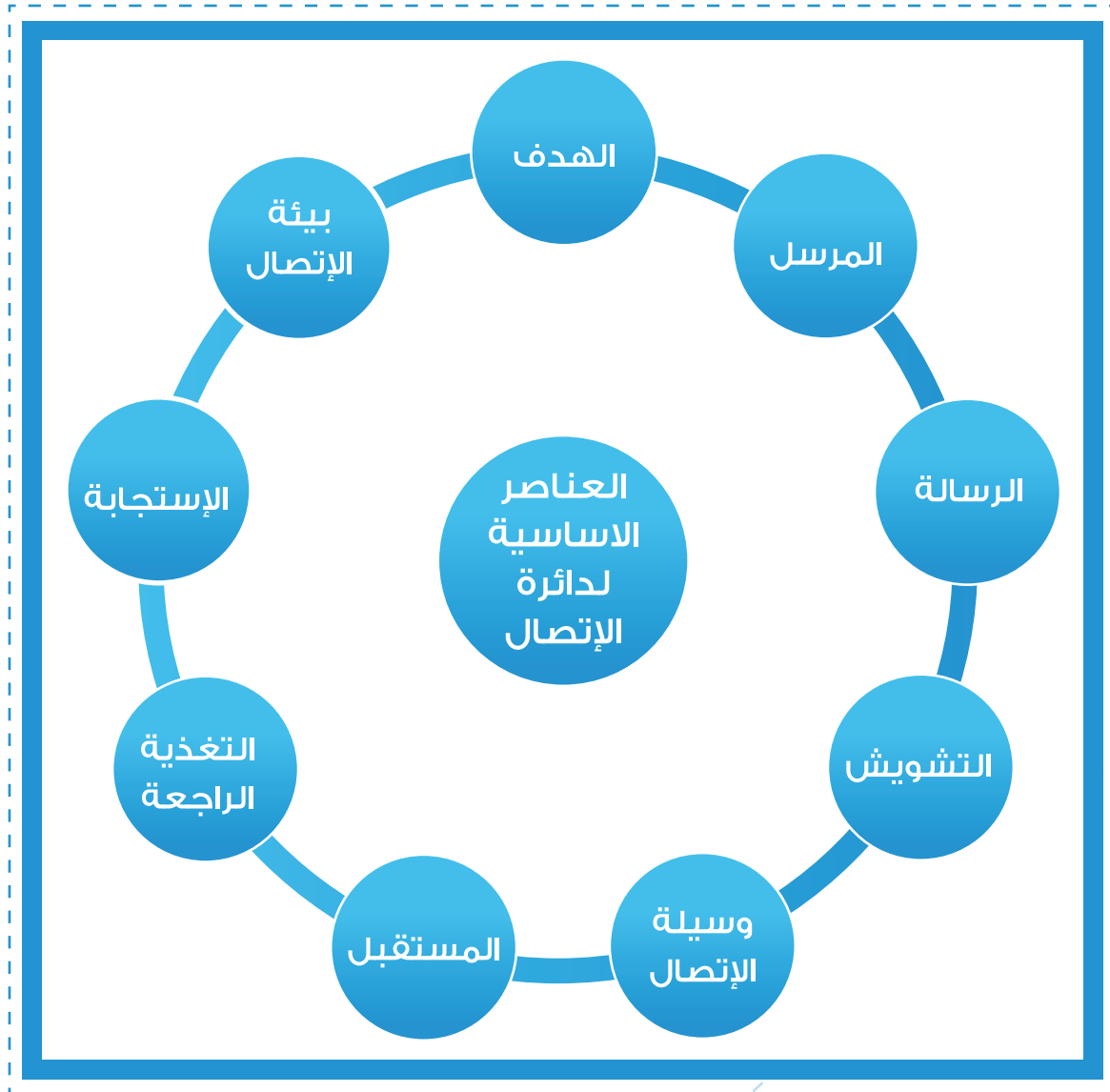
ويوضح الشكل التالي بعض أنشطة الإتصال بين الأفراد:



شكل (١-٢) شكل يبين أنشطة الإتصال

مكونات عملية الاتصال

نظرا لأن الاتصال عملية مستمرة بين الأفراد، فإنه لا بد أن يسير في اتجاهين بين أطراف عملية الاتصال، ولا بد أن تأخذ شكلا دائريا لكي تسير في الاتجاهين، فالإتصال عملية ديناميكية متحركة، وليس عملية خطية تسير في اتجاه واحد حيث ستقف حتما عند نهاية الخط الاتصالي، وتعد عملية الاتصال عملية سريعة التطور والتغير، ولذلك يعتبر الاتصال عملية ديناميكية ونشطة يصعب توقع مجراها أو استنتاج نتائجها. وهناك العديد من العوامل المؤثرة في عملية الاتصال (الكلمات – الملابس – البيئة – المكان – والجو النفسي)، وتعد هذه العوامل ذات أهمية بالغة في كيفية ومدى نجاح التواصل بين الأطراف المختلفة. وتتكون عملية الإتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:



شكل (٣-١)

شكل يبين العناصر الأساسية لدائرة الإتصال

الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الإتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقةتواصلية بين طرفين بلا هدف، وهنا على الفرد (المرسل) أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات (الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما هي النتيجة المتوقعة من نقل الرسالة؟ وهنا يجب أن يكون الهدف محددا، واضحا لطرفي عملية الإتصال، ومصاغا بأسلوب مناسب للطرفين.

المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد او مجموعة) بانشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. وتختلف قدرات الافراد على ارسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الإتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها،

وهو يقوم بعدة عمليات في آن واحد:

- تحديد المعنى الذي يريد إيصاله للآخر.
- ترميز للمعنى المراد إرساله إلى الآخر على شكل كلمات وإشارات ورموز وأصوات وتعبيرات جسدية يتم اختيارها لمساعدة المرسل في التعبير بشكل فعال عن مبتغاه.
- إرسال الرموز والإشارات للطرف الآخر.
- توقع استجابة الطرف الآخر عند وصول الرسالة إليه.
- التفاعل المناسب مع استجابة الطرف الآخر (المستقبل) للرسالة.

ونظرا لأن عملية الإتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصرًا في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلًا، وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل.

الرسالة: هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة إلى الانطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الإتصال، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الإتصال، لذا يجب صياغة رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل. وتأخذ الرسالة صورًا عديدة منها الكلمات والرموز والإيماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل.

ونظرا لأهمية الرسالة في عملية الإتصال فإنه لا بد من توافر بعض الاعتبارات المهمة عند انشاء الرسالة:

- تحديد هدف الإتصال بدقة: إذ يجب أن تصاغ الرسالة طبقًا للهدف منها بكل دقة، فإذا كان الهدف من الرسالة التعريف بأمر من الأمور فإنها تختلف عن الرسالة التي تهدف إلى التعليم، والرسالة التي تهدف إلى الاستفسار تختلف عن الرسالة التي تهدف إلى تعديل السلوك، كما أن الرسالة التي تستهدف جانبًا ترفيهيًا تختلف عن الرسالة التي تستهدف بث الأفكار الجديدة، وهكذا.
- معرفة المستقبل معرفة جيدة: حيث يجب أن تكون الرسالة مناسبة للمرحلة العمرية والفكرية والثقافية والتعليمية والاجتماعية والنفسية للمستقبل، وذلك حتى يمكن ربط الرسالة بهذه السمات الشخصية كمدخل لاقتناع المستقبل بالرسالة.
- اختيار الألفاظ والعبارات الواضحة: وهي التي يتم فهمها لكل من الطرفين بنفس المعنى، ويكون عليها اتفاق بين المرسل والمستقبل.
- التركيز على الخبرات المشتركة: حيث يكون التركيز في عملية الإتصال على خبرات مناسبة للمستقبل، حيث يؤدي عدم مراعاة الخبرات المشتركة إلى التباعد بين المرسل والمستقبل، فالمتحدث إلى جمهور العمال يجب أن لا يتطرق إلى مجال الطاقة النووية ويستفيض فيه، وكذلك المتحدث إلى جمهور المزارعين يجب أن لا يستفيض في الطاقة الشمسية والطاقة البديلة وتكنولوجيا الإتصال عبر الأقمار الصناعية.
- اختيار الوقت المناسب: وهنا يجب أن يكون اختيار الوقت المناسب الذي يتفق مع وقت المستقبل لكي يساعد ذلك على

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

قبول الرسالة وإدراكها وإدراكها صحيحا.

التشويش: وهو كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتنقسم عوامل التشويش إلى نوعين:

- عوامل خارجية: مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو، وتشمل العوامل الخارجية كل ما يلفت النظر في المرسل والذي قد يؤثر على طريقة استقبال الرسالة وفهمها لدى المستقبل مثل تعثر الكلام، الحديث السريع، المظهر الأنيق والشكل الخارجي.
- عوامل داخلية: وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى الذي يفهمه المستقبل من ورائها. وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

وسيلة الإتصال: هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الإتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الإتصال وتحقيق أهدافها.



شكل (١-٤)

تتنوع قنوات الإتصال ولكل قناة رسائلها المناسبة

ويمكن تقسيم قنوات الإتصال إلى نوعين:

- قنوات اتصال شخصية: وهي الحواس التي زودنا الله بها لاستقبال المؤثرات الخارجية من خلالها وهي قنوات صالحة وموثوق بها رغم محدوديتها كالشم واللمس والسمع والبصر والتذوق.
 - قنوات اتصال مساعدة: وهي التي ابتكرها الانسان ليزيد من قدرة حواسه على استقبال المؤثرات الحسية في العالم الخارجي، وحيث ان حواس الانسان قاصرة ومحدودة المدى، كان لابد على الانسان ان يستخدم تلك الوسائل المساعدة مثل وسائل الاعلام المسموعة والمرئية والهواتف وأجهزة الحاسب الآلي وبرامجها المختلفة والكتب والصحف والمجلات والأفلام والأشرطة السمعية والبصرية وغيرها.
- لذا يجب أن تكون قناة الإتصال صحيحة وخالية من المشوشات التي تحرف الرسالة أو تؤدي إلى سوء فهمها، كما يجب ان تكون مناسبة لكل من المرسل والمستقبل.

المستقبل:



شكل (١-٥)

يقوم الاتصال على تبادل الرسائل بين المرسل والمستقبل

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل، وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا او مجموعة افراد) او شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة)، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الأدوار مع المرسل.

ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

- استقبال الرسالة: ويجب ان يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المستقبل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو اضافة.
- فك ترميز الرسالة: وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل، إذ غالبا ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظرا لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل.
- الاستجابة للرسالة: ويقصد به اتخاذ الاجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرفي عملية الإتصال.

التغذية الراجعة: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الإتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الإتصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية الإتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما اذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل ويعيد ارسال ما لم يصل من عناصر الرسالة إلى المستقبل مرة أخرى.

ومما هو جدير بالذكر ان التغذية الراجعة عملية أنية لحظية تتم في نفس الوقت الذي ترسل فيه الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل اشارات أو كلمات أو عبارات أو ايماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الأكبر لاستمرار عملية الإتصال بين الطرفين ، بل انه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية الإتصال كلما كان ذلك ادعى في تعزيز الإتصال. كما أن تأخير التغذية الراجعة يهدد عملية الإتصال بالانتهاء، الامر الذي يؤدي بالمرسل إلى الاستيثاق من مدى وصول الرسالة إلى المستقبل وفهمه لها على النحو الذي يقصده.

الاستجابة: وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة إليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

بيئة الإتصال: وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الاتصال، وتشمل بيئة الإتصال ما يلي:

- البيئة المادية: وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث وتنظيمه والألوان والروائح والسيارات والتلفاز وغيرها.

- البيئة الثقافية: وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع والتي يستطيع من خلالها الرائي تمييز الفرد عن الآخرين من حيث بيئته وجنسيته حيث يشترك فيها مع أفراد بلده، أو خصوصيات الثقافة التي يستطيع الرائي فيها تمييز أصحاب المهن المتشابهة أو العرقيات المتشابهة.
- البيئة الاجتماعية: وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية والنسبة بين الجنسين والنسبة بين المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع.
- البيئة الجغرافية: وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكانا لإتصال، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة، والبيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة، والبيئة الريفية غير البيئة المدنية، فكل منها صفاتها وظروفها الخاصة التي تؤثر في عملية الإتصال.
- البيئة الداخلية: وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الاتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك... ارسم رسماً تخطيطياً يوضح عناصر دائرة الإتصال.

نشاط فردي:

حلل النص الإتصالي التالي إلى عناصره الأساسية:
كتب عمرو بن مسعدة إلى وزير المأمون رسالة ، قال فيها:
«أما بعد، فإن فلاناً سألني أن أشفع له عند أمير المؤمنين، فأخبرته أنني لم أبلغ
عند أمير المؤمنين مبلغ الشفاعة، فلما وصلت الرسالة إلى المأمون وقّع عليها
بخطه: قد فهمنا تصريحك به وتعريضك بنفسك وأجبتك إليهما وأتحفناك
بهما».

من خلال قراءتك المتأنية للنص السابق حدد ما يلي:

- المرسل هو:
- المستقبل هو:
- الرسالة هي:
- وسيلة الإتصال هي:
- التغذية الراجعة هي:
- الاستجابة هي:
- هل دائرة الإتصال مكتملة؟

أنشطة:

- اكتب سيناريو توضح فيه مكونات الاتصال وتذكر أثر كل منها.
- أعد تقرير لا يقل عن ٣ صفحات عن أهمية الاتصال في حياتنا اليومية.
- أعط أمثلة من حياتك اليومية استخدمت فيها مهارات الاتصال بشكل فعال.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

التشويش على الرسالة: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

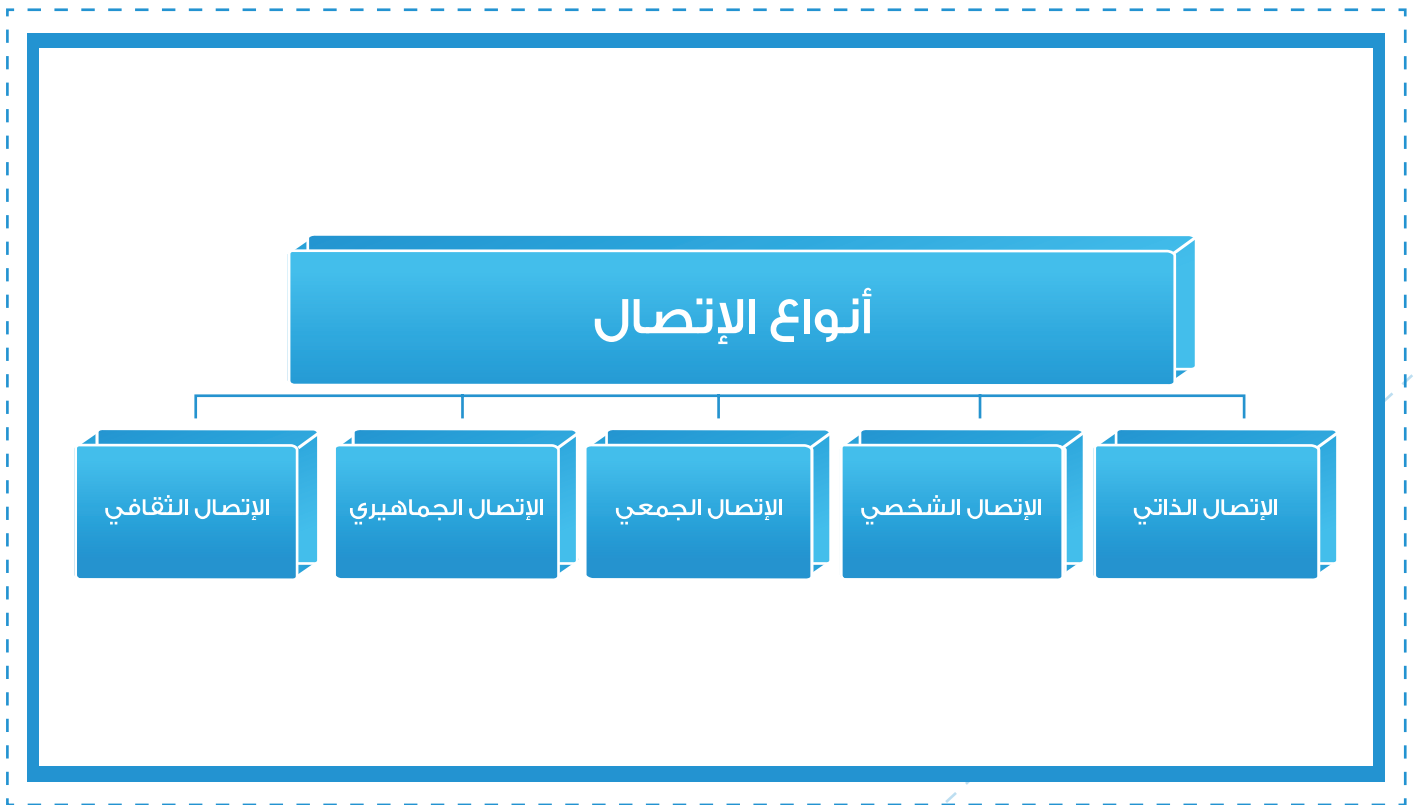
وسيلة الاتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة

ثانياً: أنواع الاتصال

يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية الإتصال، حيث يمكن للفرد أن يتصل بفرد آخر أو بأكثر من فرد اتصالاً مباشراً أو اتصالاً غير مباشر، وبناء على ذلك يمكن تقسيم الإتصال إلى عدة أنواع، ويبين الشكل التالي أنواع الإتصال:



شكل (٦-١)
شكل يبين أنواع الإتصال

الإتصال الذاتي: هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلدّه، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الإتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

- طرق الإتصال مع الذات: يستخدم الفرد طرقاً عديدة لكي يتواصل مع ذاته، ومن أمثلتها ما يلي:
 - الحديث مع الذات: وهو يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورتها الإيجابية أو السلبية، يكون في كل الأوقات والأماكن والظروف، حيث يبني على المصارحة الشخصية مع النفس.
 - مراجعة الذات: حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخطئه، وذلك كنوع من التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية أو صورة إيجابية كما يلي:

- لوم الذات: وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الأمر الذي يترك الأثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.
- نقد الذات: وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.
- تعزيز الذات: ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.
- تقدير الذات: يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمه ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.
- مميزات الإتصال الذاتي:
- وحدة طرفي الإتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته.
- وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الإتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- الايجابية، حيث يميل الشخص دائماً 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 للمداراه ولا داعي لاختفاء الحقيقة عن الذات.
- السرية، حيث يتم من خلاله مصارحة الذات والمحافظة اسرارها.
- سرعة الاستجابة، حيث يتم تعديل الرسالة الإتصالية في نفس الوقت.
- قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسل والاستقبال للرسالة الإتصالية.
- آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لارسل الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.



شكل (٧-١)

الاتصال الذاتي هو من أصدق الحوارات

نشاط فردي:

يقوم كل طالب بملء الجدول التالي ثم يتم مناقشه عدد من الحضور بصورة فردية أمام الزملاء عن بعض المواقف التي مروا بها والإجراءات التي اتخذوها مع أنفسهم، ويقوم المحاضر بالحكم على مدى صحة الإجراء المتخذ، وذلك طبقا لما يلي:

تذكر مواقف مرت بك من حياتك الماضية، ثم حدد الإجراء الذي قمت به مع نفسك.

	الموقف	لوم الذات	نقد الذات	تعزير الذات	تقدير الذات	لا شيء
١		✓				
٢			✓			
٣				✓		
٤					✓	
٥						✓

الإتصال الشخصي: هو الإتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الإتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الإتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحث تصبح أكثر فعالية واقناعا. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصدقات حميمة بين الأفراد.

• أنواع الإتصال الشخصي: ويمكن تقسيم الإتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الإتصال إلى النوعين التاليين:

• **الإتصال الثنائي:** حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الآخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الإتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

• **الإتصال من خلال المجموعات الصغيرة:** وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الإتصال أكثر تعقيدا من الإتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الإتصالية.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

● مميزات الإتصال الشخصي:

- فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
- السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
- التفاعل الاجتماعي بين طرفي الإتصال من خلال وحدة المكان والزمان.
- المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
- استخدام معظم حواس الانسان للمشاركين في العملية الإتصالية.
- الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الآخر.
- الوجود المادي أو الشخصي في مكان واحد، او تتكون لديهم تصورات مشتركة.
- غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس الموصفات.
- زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

الإتصال الجمعي: يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

● مميزات الإتصال الجمعي:

- تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
- وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
- امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
- انخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الأخرى.
- موجه إلى عدد كبير من الاشخاص لا يمكن الوصول اليهم بالإتصال الشخصي.
- يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.
- المستقبل هو من يتحكم في العملية الإتصالية، حيث هو من يختار وسيلة الإتصال وموضوعها.
- قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال.
- امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي.

الإتصال الجماهيري: هو الإتصال الذي يكون موجه لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل. ويحدث الإتصال الجماهيري من خلال وسائل الإتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات، ووسائل الإتصال الالكترونية كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الإتصال تكون ضئيلة جدا بل ومنعدمة في كثير من الأحيان، كما أن المرسل لا يعرف المستقبلين بينما المستقبلين يعرفون المرسل.

- مميزات الإتصال الجماهيري:
 - التنظيم، حيث يكون الإتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة.
 - قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
 - الصفة الرسمية، حيث تكون المصادر في الإتصال اجماهيري ناجة عن منظمات رسمية مثل المؤسسات الحكومية أو الأهلية ذات الصلة الشرعية والتي تستهدف الربح أو كسب الولاء من الجمهور.
 - العمومية، حيث تتسم رسائل الإتصال الجماهيري بالعمومية لتناسب جميع طبقات وأفراد المجتمع باختلاف ثقافتهم وتكون مفهومة ومقبولة لديهم.
 - التركيز على المعاني المشتركة، حيث يكون الإتصال الجماهيري موجها لملايين الاشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضا معرفة شخصية.
 - استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الإتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
 - الاستمرارية، حيث يتميز الإتصال الجماهيري بصفة الاستمرارية في الاوقات المختلفة التي تناسب ظروف المستقبلين على تنوع أوقاتهم وأماكنهم وبيئاتهم.
 - التنوع، حيث تتنوع الرسالة الإتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الإتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاعلامية والرياضية.
 - الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الإتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الإتصال الرمزية المختلفة.
- **الإتصال الثقافي:** هو الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات، ويأخذ الاتصال الثقافي أشكالا وصورا مختلفة منها:



شكل (٨-١)

يقوم الإتصال الثقافي على التنوع والتعدد

- أشكال الإتصال الثقافي: ويأخذ الإتصال الثقافي عدة أشكال و ذلك كما يلي:
- من حيث العدد: يمكن تقسيم الإتصال الثقافي من حيث عدد أفراده إلى:
 - فردي: حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.
 - جمعي: حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الأخرى.
 - جماهيري: ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.
- من حيث الكيفية: يمكن تقسيم الإتصال الثقافي من حيث كفيته إلى:
 - مباشر: وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول أخرى، أو مقابلة السائحين، أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي مثل لبنان.
 - غير مباشر: ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن أخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الأجنبية والقنوات التلفازية الأخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- مميزات الإتصال الثقافي:
- التنوع، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الإتصال.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

- الاثراء، وذلك من خلال تبادلواضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الإتصال.
- التلقائية، حيث تقل فيه الصفة الرسمية، خاصة اذا كان مباشر لوجهها لوجه.
- تلاقح الأفكار ، وذلك من خلال تبادل الأفكار والآراء من وجهات نظر مختلفة، مما يؤدي إلى نمائها وتكاملها وزيادتها.
- الانفتاح العقلي، حيث يؤدي النقاش والحوار والاطلاع على ما هو جديد إلى الانفتاح العقلي، والنمو العقلي.
- اتساع الحدود، حيث لا يعترف الإتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود.
- قيود على الإتصال الثقافي:



شكل (٩-١)

لاتقبل من الثقافات الأخرى إلا ما يناسب ثقافتك

رغم أن الإتصال الثقافي له من المميزات العديدة ما يبرره ويدعو اليه، إلا أن عليه قيودا ومحاذيرا يجب مراعاتها بين طرفي عملية الإتصال، وذلك قبل وأثناء وبعد عملية الإتصال، ولعل تلك القيود مبناها المحافظة على القيم والثقافات والهويات لأطراف عملية الاتصال، ومن هذه القيود التي يجب مراعاتها ما يلي:

- قبل الإتصال الثقافي:
- الالتزام بالمبادئ الدينية.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

- القراءة والاطلاع والاستزادة من العلم.
- التمسك بالثقافة الخاصة.
- التمكن من المحاوره والنقاش والجدال بطريقة موضوعية.
- الانطلاق من أن الثقافة المحلية هي أفضل بكثير من غيرها من الثقافات الأخرى.
- توقع وجهات النظر المختلفة من الآخرين.
- التهيئة للرد على المتشابهات من عناصر الثقافة.
- التدريب على عمليات الاستنتاج والتحليل والتركيب والمقارنة.
- التعرف على العناصر المتفق عليها بين الثقافات المختلفة.
- أثناء الإتصال الثقافي:
 - الانطلاق من الاطار المرجعي والمنهجي لأطراف عملية الإتصال.
 - مراعاة الاختلافات الثقافية لطرفي عملية الإتصال.
 - الالتزام بالهدوء.
 - التعامل بالمنطق والحجة والبرهان والدليل.
 - عدم الاقتناع بما يبدو مخالفا للثقافة المحلية.
 - سرعة البديهة والفهم السريع.
 - الانتباه للمغالطات المقصودة وغير المقصودة.
 - الانتباه لما يخالف العقيدة والمبادئ الدينية السامية.
 - الاقتناع بأنه ليس كل ما هو أجنبي صحيح، بل ان بعضه صحيح وبعضه غير صحيح.
 - محاولة الالتزام بالثقافة الخاصة والمحافظة عليها.
 - عدم الخضوع للأفكار الذائعة دون إعمال العقل، فانشارها لا يعني صحتها.
 - الانتباه إلى المضامين الخفية لبعض الثقافات والتي تهدف إلى طمس الآخر.
- بعد الإتصال الثقافي:
 - الاستزادة بالعلم والبحث العلمي.
 - زيادة اتقان استخدام الأجهزة التكنولوجية وبرامجها الحديثة.
 - انتقاء المفيد من عناصر الثقافات الأخرى الذي يتفق مع القيم والمبادئ الدينية.
 - تصحيح بعض المفاهيم الثقافية المغلوطة بعد التأكد من خطئها.
 - زيادة الاقتناع بالثقافة المحلية والتمسك بها.
 - المحافظة على الثقافة المحلية، فهي محور الهوية ومن أسباب الانتماء المحلي.
 - العمل على تطهير وتنقية الثقافة المحلية مما علق بها من شوائب ثقافية.
 - الاستعداد والتهيؤ لاتصال ثقافي آخر.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة ناقش العبارة التالية...
«يتمتع الإتصال الذاتي بدرجة عالية من الصدق، بينما لا يتمتع الإتصال الثقافي بنفس الدرجة من الصدق»
 إلى أي مدى تتفق مع هذه العبارة من وجهة نظرك، وما الأسباب التي تؤيد بها رأيك؟

خصائص الإتصال

الاتصال عملية معقدة تضمن التناقل المستمر للعديد من الرموز والإشارات بين أطراف الاتصال، وتخضع طبيعة الاتصال بشكل مباشر للتجارب والمفاهيم الشخصية بالإضافة إلى الخلفية الثقافية لأطراف الاتصال، وعلى ذلك فإنه لا يمكن أن تتطابق عمليات الاتصال لكل الأفراد، فكل عملية اتصال فريدة وتخضع لظروف وخلفيات مختلفة عن غيرها. يتميز الإتصال أيا كان نوعه بعدة خصائص، يتعلق بعضها بآلية عملية الإتصال ذاتها وبعضها بعامل الزمن وبعضها بأطراف عملية الإتصال وبعضها ببيئة الإتصال، ومن خصائص عملية الاتصال ما يلي:

الإتصال عملية مستمرة غير منتهية: يتضمن الإتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة. كما أن الاتصال عملية مستمرة لا يمكن إيقافها عند درجة معين لدراساتها والتعرف عليها، كما لا يمكن قولبة الاتصال على صورة واحدة، فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الافراد بتغير الزمان والمكان.

ويشمل الإتصال على مجموعة لانهائية من الأفكار والآراء والأفعال المستمرة والتي لا يمكن تحديد بدايتها أو نهايتها بدقة، وتلازم عملية الإتصال الانسان في جميع ظروفه وأوقاته ومراحله العمرية، فلا يمكن تخيل أي انسان يعيش بلا تواصل مع الآخرين أو يقف تواصله مع الآخرين عند فترة عمرية معينة. وحيث إن الانسان متغير دائما ولا يقف عند حد معين، فإن عملية الإتصال هي أيضا دائمة التغير وفقا للظروف والوسائل المستخدمة في الإتصال، وهذا التغير من أقوى عوامل استمرار عملية الإتصال، حيث يتواصل الانسان لتبادل المعارف الجديدة والتزود بالمتغيرات الحادثة في البيئة، ولعل من أهم صور ذلك التغير في عملية الإتصال تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل، الأمر الذي يعزز من استمرار عملية التواصل.

الإتصال عملية متكاملة: حيث تتكامل عناصر عملية الإتصال لكي يحدث الإتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل يحدد الحدود بين أجزاء عملية الإتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الإتصال بأحد عناصر الإتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى. إن الفصل بين عناصر الإتصال بفواصل أو حدود معينة هو فصل تعسفي يؤدي الى تشويه معنى الإتصال، ويخرج

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

عملية الإتصال عن معناها المقصود منها ويفقدها طبيعتها الدثرية التي هي أساس بقاء واستمرار عملية الإتصال، فالإتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الإتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

الإتصال عملية رمزية: حيث يقوم الإتصالأساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لامتعى لها اذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

وعند قيام الفرد بعملية الترميز للأفكار التي في ذهنه واستخدام اللغة المعبرة عن أفكاره وخروجها إلى الطرف الآخر، فإنه يمر بالمراحل التالية:

- **مرحلة الحذف:** وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات، إذ لا يستطيع الفرد -أي فرد- اخراج ذلك الكم الهائل من المعلومات التي في ذهنه في نفس الوقت، وهنا يأتي دور الطرف الآخر (المستقبل) في الاستفسار والاستيضاح، فيقوم المرسل من جديد بإخراج بعض المعلومات الأخرى المكمل لما تم إخراجه في المرة الأولى، وهكذا يتم الحذف والاخراج من جديد وباستمرار من خلال عملية التواصل إلى أن تتضح الأفكار وتستكمل الصورة الذهنية لدى المستقبل.
- **مرحلة التشويه:** وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه، وهنا يقوم المستقبل بالاستفسار من جديد لاستكمال الصورة وتصحيح التشويه الذي انتقل إليه من المرسل.
- **مرحلة التعميم:** وفيها يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات الممكنة لأن ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل، فيستخدم عبارات التعميم فيقول مثلا: كل الأطفال يحبون الحلوى، وذلك بدلا من أن يعدد أسماء جميع الأطفال ويذكر كل واحد منهم باسمه أنه يحب الحلوى. وهنا على المستقبل أن يستوثق من درجة التعميم إذ إن لكل قاعدة شواذ.

تدريب جمعي:

يقسم الحضور الى مجموعات كل منها مكونة من ثلاثة أفراد، يقوم أحد الأفراد بدور المرسل والآخر بدور المستقبل والثالث بدور المنسق، يتم تناول موضوع ويقوم المرسل بعرض موضوع مستخدماً المراحل الثلاثة للترميز (الحذف والتشويه والتعميم) لعرض فكرته، ويقوم المستقبل بالاستفسار لمعرفة المعنى الحقيقي للكلمات وتوضيح الصورة الذهنية لديه، ويقوم الثالث بتنسيق الحوار وتسجيل ملاحظاته.

الإتصال عملية ديناميكية: يتميز الإتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الإتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلاً ويصبح المستقبل مرسلًا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الإتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الإتصال أن كل من طرفي الإتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الاضافة أو التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الإتصال فكل منهما يستفيد من الآخر ويفيده.

الإتصال عملية حتمية ضرورية: حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بعمد منه وقصد أو بدون قصد، وسواء كان اتصاله صحيحاً أم خاطئاً. فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالانسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على ممر التاريخ الانساني المعروف أو المسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الآخرين وبعبداً عن الحياة الاجتماعية، سواء كانت تلك الحياة الاجتماعية حياة بشرية أم غير بشرية، فالانسان يعيش في البيئة يتفاعل معها ويتواصل مع عناصرها المختلفة الانسانية والحيوانية والنباتية بل والجمادية أيضاً. كما أن الانسان يحتاج الى التواصل في جميع مراحل العمرية منذ الميلاد وحتى الوفاة.

نشاط جمعي:

ناقش مع زملائك مدى صحة العبارة التالية مبينا وجهة نظرك:
يحتاج الوليد البشري الى التواصل لأنه يولد عاجزا عن أداء مهامه بذاته فهو يحتاج الى الآخرين، وكلما كبر فإنه يستطيع الاعتماد على نفسه في إنجاز مهامه وأعماله الخاصة وبالتالي يستطيع الاستغناء بذاته عن التواصل معهم.

الإتصال عملية غير قابلة للتراجع: نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الإتصال ايضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الإتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الإتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الإتصال قائما ومؤثرا في النفس قولا وفعلًا. ونفس الشيء يمكن أن يقال على الرسائل الرمزية والإيماءات والحركات والإشارات الجسدية التي تصدر من الفرد أثناء التواصل، إذ لا يمكن الرجوع عنها بعد صدورها.

غير أن هناك حالات استثنائية للاتصال يمكن الرجوع فيها، ولكن بشرط قبل أن تصل الرسالة إلى المستقبل، وهي حينما يكتب أحد طرفي الإتصال رسالة اتصالية للطرف الآخر ولم يتم ارسالها بعد، ثم يتذكر أن بها بعض الأخطاء أو السلبيات فيعدل عن ارسالها ويقوم بتمزيقها، ففي هذه الحالة لم تصل الرسالة الى الطرف الآخر، ويكون صاحبها قد تراجع في رسالته بعدما رسلها، فتعتبر وكأنها لم تكن. أما إذا وصلت الى المستقبل فإنها في هذه الحالة تأخذ صفة الرسالة الشفوية من حيث لا يمكن الرجوع فيها. الأمر الذي يتطلب التفسير والتصحيح أو الاعتذار.



شكل (١-١٠)

إذا خرجت الكلمات من فمك فيستحيل عليك استعادتها مرة أخرى

الإتصال عملية قصدية وغير قصدية: حيث يكون الإتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الإتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الإتصال أو من أحدهما، ويمكن تقسيم الإتصال بناء على عملية القصد لدى أطراف الإتصال إلى الأنواع التالية:

- النوع الأول: أن يقوم المرسل بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر بشكل مقصود حيث يتم استقبالها بشكل إيجابي يجعلها عملية اتصال ناجحة ومؤثرة.
- النوع الثاني: أن يقوم المرسل بإرسال رسالة بطريقة غير مقصودة ولكن المستقبل يقوم باستقبالها عن قصد، كأن يتنصت شخص على مكالمة أحدهم دون إذن منه.
- النوع الثالث: أن يقوم المرسل بإصدار رسالة عن قصد منه دون أن ينتبه إليها الطرف الآخر للاتصال فلا يستجيب إليها.
- النوع الرابع: أن يتم إصدار الرسائل واستقبالها بين طرفي الإتصال من دون قصد أو تعمد من الأطراف المختلفة لعملية الاتصال، فعلى سبيل المثال قد تمنح ملابسنا ومظهرنا العام انطباعاً ويصدر رسالة قد لا نرغب في إرسالها إلى الآخرين.

الإتصال عملية تفاعلية آنية: التفاعل في الإتصال عملية طبيعية، فالإتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر،

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

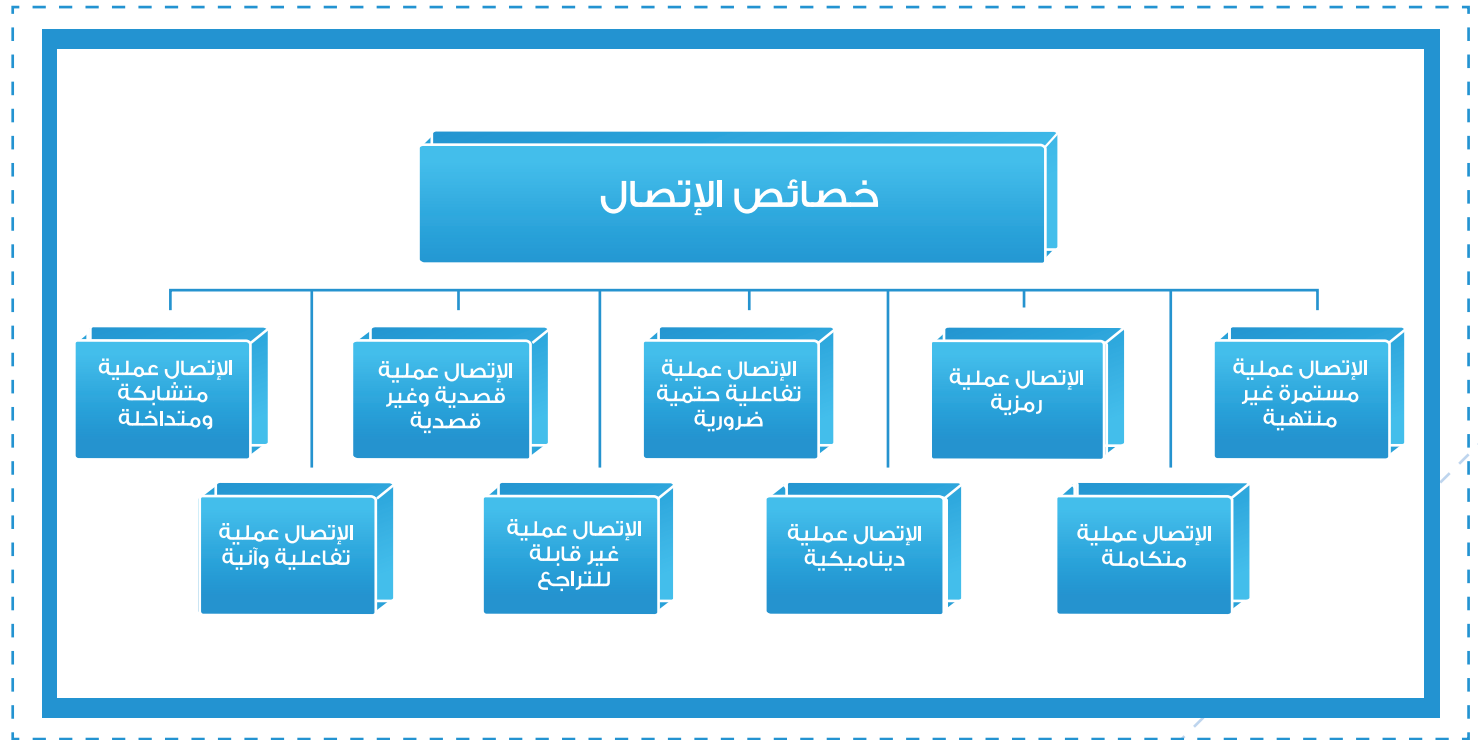
يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الإتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الإتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار.

وما بين الإرسال والاستقبال توجد التغذية الراجعة التي تعزز عملية الإتصال وتدعم استمرارها، ويتم ذلك في الوقت نفسه إذ لا يمكن أن يتواصل شخص بآخر في نفس المكان، ثم ينتظر فترة من الزمن قبل أن يقوم بالرد وإرسال الاستجابة إليه. ففي العادة نقوم بإرسال رسائل إلى الآخرين قبل أن يكتمل إرسالهم إلينا وهو ما يؤكد أهمية التواصل.

الإتصال عملية متشابكة ومتداخلة: حيث ينبع الإتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الإتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل الأخرى أثناء عملية الإتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الإتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين.

وتتشابك كل هذه العوامل وتتداخل معا أثناء عملية التواصل، ليصبح كل فرد له خصائصه وسماته التي تميزه عن غيره في عملية التواصل. كما تتشابك وتتداخل الكلمات والمعاني والأفكار والاتجاهات والمشاعر والظروف الشخصية للفرد أثناء عملية الإتصال، لتخرج العبارات متناسبة مع المواقف والمشاعر والأحاسيس التي يمر بها أثناء عملية التواصل، فلا يمكن أن نطلب من أحد المنشدين أن يقوم بالانشاد في أحد الأفراح وهو (أي المنشد) قد فقد عزيزا لديه في حادث أليم على التو، إذ تخرج الكلمات والعبارات منه في هذه الحالة متأثرة بالحالة النفسية التي يمر بها وهي حالة الحزن، ولا تكون مبهجة للحضور.

ويوضح الشكل التالي خصائص عملية الإتصال:



شكل (١-١١)
خصائص عملية الإتصال

أنشطة:

- عدد أنواع الاتصال وشرح الفرق بينها.
- اكتب أمثلة من حياتك العملية عن أنواع الاتصال المختلفة.
- اكتب أمثلة عن الحالات الأربعة للاتصال المقصود و غير المقصود.
- اكتب ثلاثة أمثلة على اتصال يحمل عدة معاني ووضح تلك المعاني.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الاتصال الذاتي: تواصل الفرد مع نفسه, ومخاطبة نفسه بما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في نفسه.

الاتصال الجمعي: هو التواصل بين أحد الأفراد ومجموعة من الأفراد المنصتون للمتحدث..

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمته إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة.

ثالثاً: أهداف الاتصال وبعض المفاهيم الخاطئة:

أهداف الإتصال

الإتصال مثل أي نشاط انساني لا ينطلق بدون أهداف، حيث ما يميز تصرفات الانسان وسلوكياته عن غيره من المخلوقات هو وجود الأهداف المخطط لها سلفاً، والهدف من أهم عناصر دائرة الإتصال التي يقوم عليها. كما ان الأهداف التي يضعها الانسان لنفسه ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها ليتحقق له التوازن والاستقرار الداخلي والخارجي، إذ يمكن تنتج الحاجات من وجود أهداف لدى الانسان يريد تحقيقها والوصول اليها، كما أن اشباع الحاجات يمكن أن يولد لدى الفرد أهدافاً جديدة يسعى لتحقيقها من خلال اشباع حاجات معينة، فالعلاقة بين الأهداف والحاجات متداخلة، ويؤثر كل منهما في الآخر.

وكما أن الأفراد مختلفون في احتياجاتهم، فإنهم أيضاً يختلفون في أهدافهم بصفة عامة، وأهدافهم الإتصالية بصفة خاصة، إذ يسعى الأفراد من خلال علاقاتهم الإتصالية الى اشباع حاجات مختلفة ومتنوعة، والتي تتغير مع تغير مراحلهم العمرية وتنوع اهتماماتهم، وعلى ذلك فإنه من غير الممكن حصر أهداف الإتصال تماماً مثل ما يصعب حصر احتياجات البشر. غير أن تعدد وتنوع الأهداف أو الاحتياجات لا يمنع من تصنيفها في مجالات محددة بغرض الدراسة. وقد قام ماسلو بتصنيف الحاجات الشخصية الى مجالات سبعة أساسية فيما يسمى بهرم ماسلو للحاجات الشخصية مبتدئاً بأكثرها أهمية وإلحاحاً عند قاعدة الهرم.

وانطلاقاً من تصنيف الحاجات إلى مجموعات، فإنه يمكن تحديد الأهداف الإتصالية التي تلبي تلك الحاجات، حيث تنطلق أهداف الإتصال من مجموعة الحاجات الشخصية للانسان، حيث يسعى الانسان الى التواصل مع الآخرين من أجل تلبية تلك المجموعة من الاحتياجات الشخصية، ومن هنا فإن أهداف الإتصال تكون تابعة للحاجات الانسانية ونابعة منها،

ويمكن تحديد أهداف الإتصال في المجالات المختلفة كما يلي:

أهداف شخصية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب و الحاجات الاساسية، حيث يهدف التواصل الانساني الى تلبية الأهداف المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية الأساسية للانسان وذلك للمحافظة على بقاءة في الحياة واستمرار نوعه وجنسه وتقليل عوامل الفناء التي قد يتعرض لها مع ظروف حياته، بالإضافة الى تحقيق الحاجات النفسية والوجدانية ومن أمثلة تلك الأهداف ما يلي:

- المحافظة على الحياة: حيث يكون التواصل من أجل تلبية الحاجة إلى الطعام والشراب، فيتواصل الانسان مع الآخرين من أجل توفير الطعام والشراب الصحي والمناسب، من خلال الشراء والبيع والبحث عنه ومعرفة خصائص الطعام الصحي وأماكن تواجده وكيفية الحصول عليه.
- الحاجة الى الدواء المناسب، وذلك في حالة المرض، حيث يتواصل الانسان مع الأطباء والمتخصصين للاستفسار عن الحالة المرضية وكيف يحصل على الدواء المناسب لها، كما يتواصل من أجل وصف الحالة المرضية التي يعاني منها وصفاً دقيقاً، من أجل أن يتم تشخيصها تشخيصاً صحيحاً من الطبيب المعالج.
- الشعور بالطمأنينة: وذلك من خلال التعبير عن المشاعر والرغبات والعواطف، واستنباط أنطباعات الآخرين عن الفرد.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

- التخلص من الأمراض، فيتواصل الانسان مع غيره للتخلص الامراض الجسمية بالذهاب الى الاطباء المتخصصين والتواصل معهم من أجل التشخيص للحالة المرضية وعلاجها. كما يتواصل الانسان مع غيره من الأفراد الآخرين للتخلص من الأمراض النفسية التي تنتج عن العزلة عن الآخرين، او القلق الناتج عن تغير الظروف التي يمر بها الانسان كالقلق من الاختبار والقلق من تغيير المكان والقلق من الانتقال الى مهنة جديدة.
- الحاجة إلى السكن والمأوى، والبحث عن المناسب له ولأفراد أسرته للوقاية من الظروف البيئية القاسية كالحر الشديد أو البرد الشديد أو حتى الهروب من الوحوش القاتلة، فيتواصل الانسان مع الآخرين لمعرفة مواصفات السكن الصحي والمكان الآمن للسكن.
- الحاجة إلى الإقناع: حيث يشعر الكثيرون بالضرورة إلى إقناع الآخرين بأرائهم، وتؤدي مهارات الاتصال دوراً أساسياً في إقناع الآخرين ودفعهم على التصرف بالشكل المطلوب. وهو ما نراه بصفة يومية من خلال الإعلانات التي نراها يومياً من التجار والمصانع التي تحت المستهلكين وتقنعهم على شراء سلعهم.
- التحكم في الآخرين: حيث يسعى الإنسان إلى التحكم بالآخرين وإخضاعهم لسيطرته حتى لا يستطيعون التصرف بطريقة مخالفة للمطلوب. وعادة ما يستخدم هذا النوع من الاتصال الأفراد الذين يتمتعون بموقع اجتماعي مرموق أو اتصالات بأفراد مهمين أو يمتلكون معلومات قد يخشى الطرف الآخر إفشائها.
- اتخاذ القرار المناسب: يلجأ الكثيرون إلى الاتصال بالآخرين بهدف البحث عن القرار المناسب في الأمور الحياتية، فقد يطلب الإنسان النصيحة بشأن الدراسة الجامعية الأمثل والوظيفة الأفضل لهم.
- تأكيد القرارات والمواقف: عندما يتخذ الإنسان قرار معين فإنه قد يرغب لاحقاً بالمضي قدماً بالقرار أو التراجع عنه، فهو قد يكون بحاجة لتأكيد قراراته أو التراجع عنها، وهنا يبرز دور الاتصال مع ذوي الخبرة والرأي والمشورة.

أهداف اجتماعية: يهدف الإتصال الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، اذ أن الانسان بطبعة كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين، ومن هنا نبعت أهمية الإتصال من الناحية الاجتماعية، ومن أهداف الإتصال الاجتماعية ما يلي:

- تقوية الصلة، حيث يهدف الإتصال الى تقوية الصلة بأفراد العائلة والأصدقاء والجيران وجماعة الرفاق لاشباع احتياجاته الاجتماعية التي لا يمكن العيش بدونها.
- تحقيق التعاون، حيث يهدف الإتصال الى تحقيق التعاون والانضمام الى المجموعات المختلفة والانتماء إليها واكتساب عضويتها.
- المحافظة على المؤسسات الاجتماعية، حيث يهدف الإتصال الى تكوين وانشاء المؤسسات الاجتماعية مثل الأسرة والمحافظة على بقائها واستمرارها، الامر الذي يؤدي الى بقاء المجتمع متماسكاً، فالمجتمع ما هو إلا مجموعة من الأسر يربطها رباط مشترك ويشعرون بالانتماء الى مقر اقامتهم.
- التعرف على آراء الآخرين، يهدف الإتصال إلى التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم في سياقها الاجتماعي، وذلك لكي يسير وفق أعراف المجتمع وآراءه وأفكاره ولا يشذ عنهم، مما يشعر الفرد بالوحدة الاجتماعية والانتماء للمجتمع.

أهداف اقتصادية: حيث يهدف الاتصال الى 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. فمثلاً يحرص بعض الناس على متابعة الصحف والأخبار بسبب رغبتهم في التعرف على ما يحدث في العالم من حولهم. كما يهدف الاتصال من الناحية الاقتصادية الى فهم العالم والمجتمع من حولنا، فيحاول الإنسان دائماً على الاتصال مع الآخرين لفهم دورهم في الحياة وفهم العالم من حولهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ويسعى الإنسان دائماً إلى اكتشاف كيف يتفاعل العالم المحيط مع معتقداته، ونظرته إلى نفسه، وعلاقته مع الآخرين، وما يظنه حقيقة وواقع.

أهداف نفسية: ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر، ويمكن تناولها من جانبين أساسيين هما:

- المشاعر الإيجابية: وهي كثيرة كالحب والاحترام والتقبل والميل والانجذاب وغيرها من المشاعر، حيث يهدف التواصل إلى تحقيق تلك المشاعر الإيجابية للفرد وتقويتها، إذ لا يمكن تصور فرد يعيش بدونها، ولا يمكن أن تحدث تلك المشاعر بدون تواصل.

- المشاعر السلبية: وهي مثل الكره والاساءة والرفض والبعد والنفور وغيرها من المشاعر، حيث يهدف الإتصال إلى توضيح تلك المشاعر للآخرين وتقويتها أو اضعافها حسب الموقف، فالفرد بحاجة إلى تقوية جانب الكره لديه لكل شيء مؤذي أو قبيح أو غير حسن، بينما هو في حاجة إلى تقليل جانب الكره لكل فرد يرتبط به بأي نوع من العلاقات الانسانية، ولا يتم ذلك إلا من خلال الإتصال.

أهداف معرفية: وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيداً، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف، وهذه الحاجة المعرفية لا تتم الا من خلال الإتصال مع الآخرين ونقاشهم ومحاورتهم والتعامل معهم للاستفسار والاستزادة من المعلومات وتصحيح الخاطئ منها، مما يؤدي إلى توجيه الفرد في أعماله بعد ذلك بناء على ما لديه من معلومات. ويتم تحقيق الأهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:

- الأولى بطريقة نظامية، وتسمى التعليم، وهو ما يتم في مؤسسات التعليم النظامية التي يلتحق بها الفرد كالمدارس والجامعات، حيث يتم التواصل بين طرفين المعلم والمتعلم، حيث يقوم المعلم بإكساب المتعلم المهارات والمعارف والعلوم الصحيحة والمفيدة بطريقة نظامية تم التخطيط لها مسبقاً.

- الثانية بطريقة غير نظامية، وتسمى المعرفة، وهو ما يتم من خلال تواصل الفرد مع غيره من أفراد المجتمع باختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومعارفهم، حيث يكون التواصل بين طرفين، أحدهما هو مصدر المعلومات والآخر مستقبل للمعلومات، وهي غير خاضعة لنظام معين ولا إشراف جهة رقابية معينة وليس لها خطط معينة، فهي تتم بطريقة غير نظامية، وقد تكون المعلومات المتحصلة في هذه الحالة صحيحة وقد تكون خاطئة.

أهداف جمالية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للإنسان، ويمكن أن نميز النواحي الجمالية الإتصالية التالية:

- النواحي الجمالية الشخصية، وتتعلق بالمظهر الجمالي الشخصي من حيث الملابس وتسريحة الشعر والعطر والمقتنيات الشخصية وغيرها، وهي التي تعطي الرسائل الإتصالية الرمزية أثناء عملية التواصل.

- النواحي الجمالية البيئية، وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الإتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والإضاءة والتهوية والحرارة وغيرها، والتي تبعث السرور في النفس أثناء عملية الإتصال، حيث يكون تأثيرها كبيراً في عملية الإتصال.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

● النواحي الجمالية الإبداعية، وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني سواء ما تعلق منها بمهارة استخدام اللغة مثل القصة والرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية كالأعمال التشكيلية والرسومات والأشكال الهندسية.

أهداف التعبير عن الذات والجدارة: وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول إلى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول إلى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذواتهم بطريقة جذابة، ويمكن تمييز الأهداف الاتصالية المتعلقة بالجدارة من خلال الجانبين التاليين:

● الإتصال الرمزي، ويتم من خلال المظهر الخارجي للفرد كالملبس وقصات الشعر والعطر وغيرها، أو استعراض الفرد لبعض المقتنيات الشخصية الثمينة كمفاتيح السيارة والمسبحة والجوالة، أو طريقة الجلوس، ليعطي بذلك رسالة اتصالية للآخرين بوصوله إلى درجة عالية من الجدارة وأنه استطاع أن يشبع حاجته الشخصية في تحقيق ذاته.

● الإتصال اللفظي، وهو ما يصدر من الشخصيات القيادية والتي تتولى المناصب الإدارية العليا كالمديرين ورؤساء الأقسام، حيث يستخدمون أثناء تواصلهم مع مرؤوسيهـم بعض المصطلحات أو العبارات، وبطريقة إلقاء معينة، تشبع حاجاتهم الشخصية في تحقيق ذواتهم، وتوحي برسائل اتصالية إلى مرؤوسيهـم بمستوى جدارتهم وقدراتهم التي مكنتهم من الوصول إلى تلك المناصب الإدارية العليا في المؤسسة التي يديرونها.

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، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وآلامه وأحزانه ومشاكله ويوكلها إلى تلك القوة الغيبية التي تستطيع أن تلبي إليه مطالبه وتحول آلامه إلى آمال وأحزانه إلى أفراح.

ويرى المؤمن أن هذه القوة القادرة على كل شيء هي الخالق سبحانه وتعالى فيلجأ لعبادته وتوحيده دون سواه من القوى الأرضية الأخرى المخلوقة. ولعلمه سبحانه باحتياج الإنسان إليه والإلتجاء إليه «ألا يعلم من خلق وهو اللطيف الخبير» (الملك: ١٤) فقد فرض عليه الصلاة لتكون صلة بين العبد وخالقه، فيلجأ إليه كل يوم وفي كل الأوقات لتلبية احتياجاته الروحية، ويحيا حياة متوازنة مطمئنة. ومما يؤكد على أهمية الأهداف الروحية في التواصل الإنساني ما نلاحظه من كثرة حالات الإكتئاب والأمراض النفسية والإنتحار لدى الأشخاص الذين يشعرون بنقص في تلبية تلك الحاجة الروحية، أو من لديه فراغ روحي أو قصور في التواصل مع خالقه.

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، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الإتصال، ولقد امتن الله على قريش بنعمة الأمن في قوله تعالى «الذي أطعمهم من جوع، وأمنهم من خوف» (قريش: ٤)، ويختلف مستوى الاحتياج الأمني باختلاف المراحل العمرية المختلفة للإنسان وذلك كما يلي:

● في مرحلة الطفولة، يكون أهم أهداف التواصل عند الطفل مع والديه هو تحقيق الأمن والأمان فهو يمسك بيد والده وينام في كنف أمه ويلعب في محيط أخوانه الذين يشعر تجاههم بالأمان، ويتجنب الطفل في هذه المرحلة الشخص الذي يهدده أمنيا.

● في مرحلة الرشد، يبقى نفس الهدف مع الكبير أيضا، ولكن يأخذ شكلا آخر، فيتواصل مع الأقارب ويكون علاقات

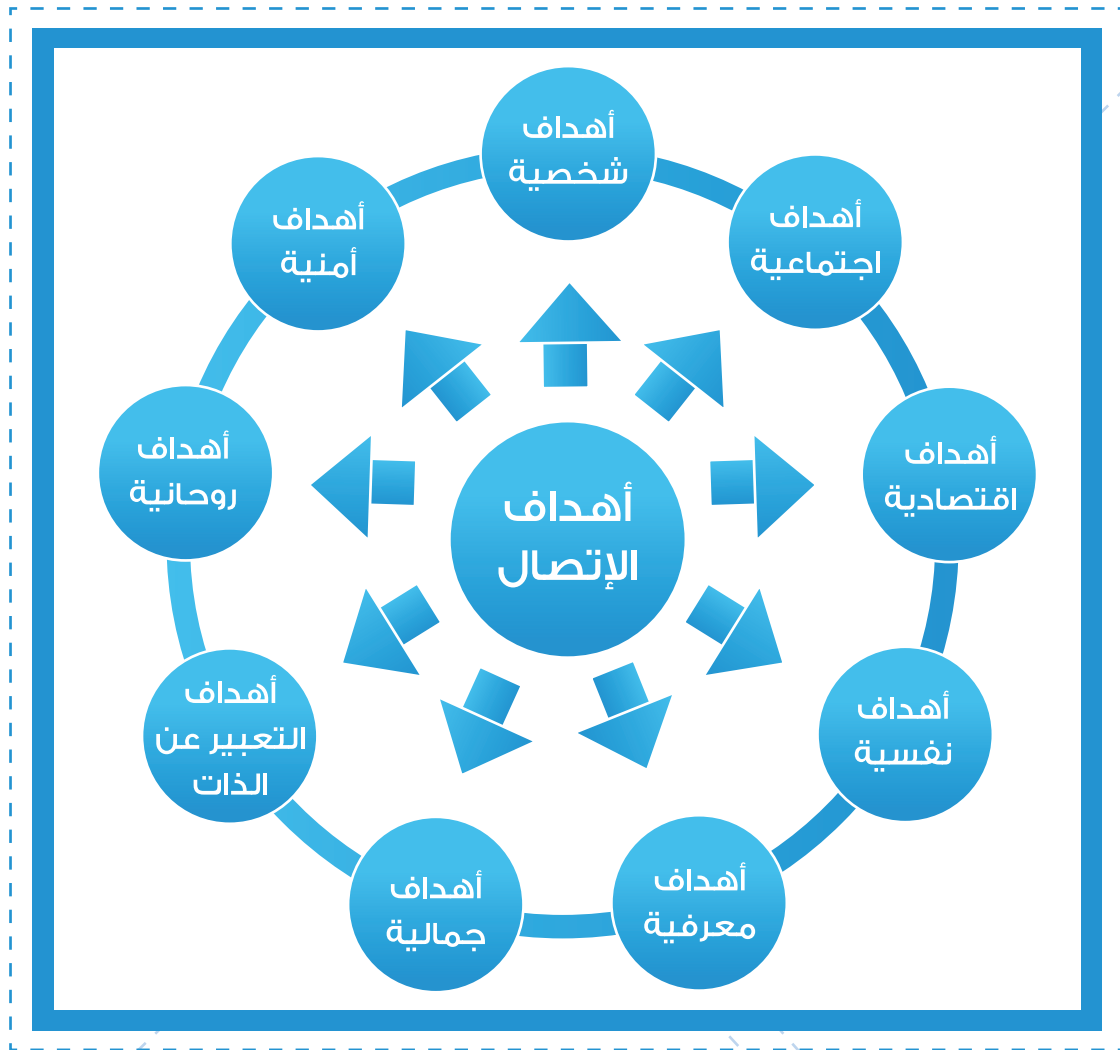
الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

حميمية مع الأصدقاء والجيران ليلجأ للبحث عن شريك حياته لزيادة تحقيق الأمان.

- في مرحلة الشيخوخة، يزداد الاحتياج الى عامل الأمان، حيث يحرص الفرد على التواصل مع الأبناء والأحفاد، ويزداد الارتباط بهم لتحقيق هدف الأمان.

ومما تجدر الإشارة اليه أن تلك الأهداف الإتصالية للفرد قد تتداخل بعضها البعض، فالهدف الجمالي قد يتداخل مع الهدف الأمني والهدف الاجتماعي، والأهداف البيولوجية قد تتداخل مع الأهداف الاجتماعية والأهداف النفسية وهكذا فإن الأهداف من عملية الإتصال لا يمكن فصلها عن بعضها، لأنها تشبع حاجة عن الفرد وحاجات الفرد متداخلة حيث إن الانسان كل متكامل.

ويمكن توضيح أهداف الاتصال من خلال الشكل التالي:



شكل (١-١٢)

شكل يوضح أهم أهداف الإتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك ... حاول كتابة مثالين لكل هدف من أهداف الإتصال التالية:

- شخصي
- اجتماعي
- اقتصادي
- نفسي
- معرفي
- جمالي
- تحقيق الذات/جدارة
- روحي
- أممي

بعض المفاهيم الخاطئة عن الإتصال:

قد يخطئ الكثير منا في تصويره عن الإتصال ومهاراته ، فيرى البعض أن عملية إتصال هي تكوين فطري عند الانسان وعند غيره من المخلوقات الحية، وعلى ذلك فهو لا يحتاج إلى تعليم أو تدريب عليها لأنها تنمو طبيعيا مع الفرد ومن خلال التواصل يحاول الفرد حل مشكلاته، ولكل فرد طريقته في حل المشكلات وكذلك طريقته في التواصل. وإذا ما نظرنا بعين التدقيق الى عملية التواصل فإننا ندرك أن هناك كثير من التصورات الخاطئة المتعلقة بعملية الإتصال، ومن هذه التصورات الخاطئة ما يلي:

الإتصال عملية وراثية: وهذا تصور خاطئ، إذ يتصور البعض أن الانسان يولد ولديه مهارات الإتصال اللازمة للحياة والتعامل مع الآخرين، والحقيقة أن الانسان يولد ولديه عناصر الإتصال من الحواس المختلفة والتي اذا ما استخدمها استخداما صحيحا وتدريب على تفعيلها تكونت لديه مهارات الإتصال الفعال، فالانسان يولد ولديه حاسة السمع والبصر واللسان، ولكنه يتعلم فيما بعد ويتدرب على كيفية الاستماع وكيفية النطق والكلام واختيار الالفاظ المناسبة واستخدام الاشارات والحركات المصاحبة للكلمات، حتى يستطيع اتقان مهارات الإتصال، وعلى ذلك فمهارات الإتصال هي مهارات مكتسبة وليست وراثية، ويحتاج الانسان الى التدريب عليها لكي يصل الى مرحلة الاتقان.

الكلمات في الإتصال لها نفس المعنى: وهو تصور خاطئ أيضا، حيث يتصور الكثير أن استخدام المرسل لكلمات معينة في التواصل يتم فهمها من المستقبل بنفس المعنى الذي يقصده المرسل. فرغم أن الكلمات التي يستخدمها المرسل في

اتصاله واحدة الى أنها تحمل معاني مختلفة، وتتوقف تلك المعاني على طريقة إلقاء المرسل، كما تتوقف على القدرات العقلية للمستقبل وخلفيته الثقافية والاجتماعية، وذلك كما يلي:

● طريقة إلقاء المرسل: تلعب طريقة الإلقاء دوراً مهماً في فهم معاني الكلمات والعبارات، فيمكن للملقي ان يقول عبارة بعدة طرق ولها نفس الكلمات، إلا أنها تفهم بمعاني مختلفة وهو ما يتضح في طريقة إلقاء الجملة التالية باستخدام المؤثرات الصوتية:

- «غدا سأشتري كيلو تفاح»
- «غدا سأشتري كيلو تفاح»
- «غدا سأشتري كيلو تفاح»
- «غدا سأشتري كيلو تفاح»
- «غدا سأشتري كيلو تفاح»
- «غدا سأشتري كيلو تفاح»



شكل (١-١٣)

يمكن أن تعطي الكلمة الواحدة معاني عديدة

فهنا يتم فهم المعنى من المستمع في كل مرة بطريقة مختلفة عن المرة الأخرى، حيث كان التركيز في المرة الأولى على الزمن وفي المرة الثانية على عملية الشراء وفي المرة الثالثة على الكمية المشتراة وفي المرة الرابعة على نوع الفاكهة، وفي المرة الخامسة على الحدث أو الخبر، وفي المرة السادسة مجرد معلومة عابرة يوضحها مجمل السياق.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

- فهم المستقبل: حيث يعتمد فهم المستقبل لمعاني الكلمات على قدراته العقلية وخلفيته الثقافية والعلمية والاجتماعية، ففي المحاضرات الدراسية رغم أن المحاضر واحد، إلا أن الطلاب المستمعين جميعهم لا يفهمون ما يقوله المحاضر بنفس المعنى، وما يؤكد ذلك حينما يسأل المحاضر طلابه بعد المحاضرة عن النقاط الأساسية التي تناولتها المحاضرة فإن الطلاب لا يجيبون نفس الاجابة بل تختلف اجاباتهم رغم انهم جميعا كانوا في قاعة واحدة ويستمعون الى نفس المحاضر.

نشاط فردي:

حاول إلقاء الجمل التالية أمام مجموعتك بطرق مختلفة بحيث تصل إلى ذهن المستمع بأكبر عدد ممكن من المعاني. حيث يقوم أحد أفراد المجموعة بتدوين عدد المرات لأفراد مجموعته، ويكون الفائز هو من يستطيع ذكر أكبر عدد ممكن من المعاني للجملة الواحدة.

«الأسبوع القادم لدينا اختبار مهارات الاتصال»

«غدا سأذهب لمقابلة والدي في مطار الملك فهد»

«سنذهب إلى العمرة في عطلة نهاية الأسبوع»

«حصلت على الدرجة النهائية في اختبار اللغة الانجليزية»

الإتصال يحل المشكلات: وهو من التصورات الخاطئة عن الإتصال، فتأثير الإتصال ليس ايجابيا في جميع الأحوال، بل إنه قد يكون سلبيا في أحيان كثيرة طبقا لطريقة الإلقاء وما يصاحبها من مؤثرات صوتية أو إيماءات وحركات جسمانية، فإذا صاحب الإتصال كلمات سخرية أو صوت مرتفع أو إيماءات سلبية تشير الى الاتهام، فإن المستقبل سيفهم الرسالة بطريقة سلبية وبالتالي سيقوم بالرد عليها بطريقة سلبية مناسبة لها، الأمر الذي قد يؤدي الى إثارة المشكلات بين طرفي الإتصال. وبذلك لا يمكن القول ان الإتصال يحل المشكلات دائما، بل إنه قد يحل المشكلات وقد يثير المشكلات، ومن هنا كان لابد من تعلم مهارات الإتصال والتدريب عليها لتجنب إثارة المشكلات مع الآخرين.

مقاطعة الآخرين إثبات للذات: وهو تصور خاطئ لدى كثير من الأفراد، إذ يبادر الفرد المستمع إلى مقاطعة المتحدث قبل أن يكمل فكرته، لإثبات ذاته وحضوره والإيحاء إليه بأنه يفهم ما سيقوله قبل أن ينطق به، ويعتبر أن الانصات إلى المتحدث إلى أن ينتهي من حديثه نوع من الضعف الاجتماعي. والحقيقة أن حسن الانصات إلى المتحدث حتى ينتهي من حديثه هو من آداب الإتصال المهمة بل ومن عوامل نجاح عملية الإتصال، حيث يقل التشويش ويزداد الفهم ويعطي رسائل ايجابية تزيد من الثقة بالنفس لكل من المرسل والمستقبل.

الإتصال دائما أفضل من عدم الإتصال: وهو من المفاهيم الخاطئة أيضا عن الإتصال، فليس كل الإتصال خير وليس كله شر وفي الحديث «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت» إشارة إلى أن بعض الإتصال قد يكون شرا

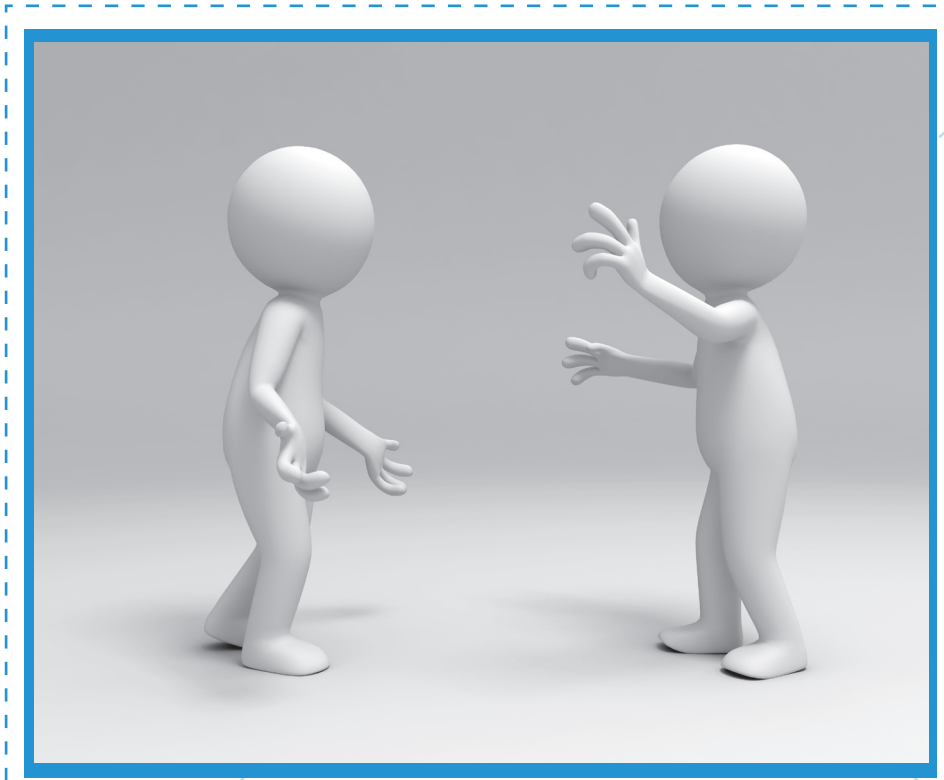
فالأفضل له أن لا يكون. كما أن الاتصال قد يسبب الكثير من المشكلات في بعض الحالات ومن ذلك مثلا الاتصال مع أصحاب الجرائم أو غيرهم من الخارجين على المجتمع فعدم الاتصال معهم أفضل من الاتصال بهم.

رابعاً: معوقات الإتصال

يقصد بمعوقات الإتصال تلك المشاكل التي تصادف أحد عناصر عملية الإتصال وتؤثر في كفاءة وجودة عملية الإتصال، سواء كان ذلك التأثير بالمنع أو التعطيل أو التأخير أو التشويه، حيث تعمل تلك المشاكل على تشويش الرسالة الإتصالية، فينعكس على عملية الإتصال بأكملها فيعوقها عن تحقيق الغرض المقصود منها بالدرجة المطلوبة. وتتعلق معوقات الإتصال بكل عنصر من عناصر عملية الإتصال، ومن ثم فإن التعرف على تلك المعوقات ومعالجتها أو التغلب عليها سيؤدي بشكل كبير إلى رفع كفاءة عملية الإتصال والوصول إلى الهدف المقصود منها، ويمكن تقسيم معوقات الإتصال إلى ثلاث مجموعات هي معوقات شخصية، ومعوقات مادية، ومعوقات معنوية، وذلك كما يلي:

معوقات شخصية: وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر الشخصية الانسانية في عملية الإتصال وهي كل من المرسل والمستقبل، وتتعلق غالباً بالخبرة والثقافة والشخصية والمعتقدات، حيث تتشابه المعوقات لكل منهما نتيجة تبادل الأدوار بينهما، ويمكن تحديد تلك المعوقات فيما يلي:

- معوقات تتعلق بالمرسل: وهي المعوقات التي تتعلق بالمرسل أثناء قيامه بعملية الإتصال.



شكل (١-٤)

انفعالات المرسل تعوق عملية الاتصال.

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.
 - عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
 - المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.
 - المرسل يحمل اتجاهات سلبية نحو نفسه والآخرين.
 - انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الآخر.
 - سوء اختيار الكلمات أو الجمل والعبارات التي تعبر عن مضمون الرسالة.
 - مراعاة المصلحة الشخصية للمرسل بغض النظر عن مصلحة المستقبل.
 - اختلاف الخلفية الثقافية للمرسل عن الخلفية الثقافية للمستقبل.
 - التحدث بمستوى أعلى أو أقل من مستوى المستقبل.
 - الحالة النفسية والانفعالية للمرسل غير المناسبة.
 - اعتقاد المرسل بأن المستقبل يفهم الرسالة كما يفهمها هو.
 - إغفال المرسل للحالة النفسية للمستقبل.
 - استئثار المرسل بالحديث وعدم اعطائه الفرصة للمستقبل.
 - الإيحاءات السلبية التي يرسلها المرسل للمستقبل أثناء التواصل.
 - تحدث المرسل بطريقة غير لائقة.
 - استخدام كلمات توهي بالاستهزاء أو السخرية.
 - التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
 - استخدام عبارات ومصطلحات فنية غير مفهومة من المستقبل.
 - اختيار المرسل لوسيلة اتصال غير مناسبة.
 - الخوف من ردود أفعال المستقبل.
 - قولبة الناس.
- 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.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

- أسئلة الاستدراج التي تؤدي الى فقدان الثقة بين الطرفين.
- التهكم والسخرية مما يقوله المرسل.
- عدم التجاوب مع المرسل.
- الانشغال عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية.
- التركيز على الأخطاء التي يقع فيها المرسل وتصيدها.
- تحويل النظر بعيدا عن المرسل أثناء عملية الإتصال.
- تكرار مرات الخروج والاستئذان.
- عدم مناسبة الموضوع لاهتمامات المستقبل.

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

- معوقات تتعلق بوسيلة الإتصال: وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الإتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة، وتشتمل تلك المعوقات على ما يلي:
- الوسيلة غير مناسبة لعناصر العملية الاتصالية (المرسل، المستقبل، الرسالة).
- الوسيلة غير مناسبة مع وقت الاتصال.
- استخدام الوسيلة بشكل خاطئ أو غير فعال.
- الوسيلة تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.
- الوسيلة متقدمة ولكنها غير شائعة الاستخدام.
- وجود عيوب أو أوجه قصور في الوسيلة ذاتها.
- استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية عليا من كل من طرفي الإتصال.
- الوسيلة غير متوفرة في جميع الأماكن وفي جميع الأوقات.
- عدم التنوع في استخدام الوسيلة.

- معوقات تتعلق بالرسالة: وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الاتصالية ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها، وتشتمل تلك المعوقات على ما يلي:

- الفهم الخاطئ لمحتوى الرسالة.
- انتقاء الكلمات المعقدة غير المتداولة وصعبة الفهم.
- الرسالة متخمة بالمعلومات والمصطلحات الفنية.
- استخدام الرسالة للجمل المركبة.
- احتواء الرسالة على اختصارات غير معروفة للجميع.
- عدم اشتغال الرسالة على عنصر التشويق والإثارة لطرفي الإتصال.
- موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وإدراكات المستقبل.

- الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد.
- لغة الرسالة غير مفهومة لطرفي عملية الإتصال.
- فهم الرسالة من المرسل يختلف عن فهمها من المستقبل.
- استخدام الرسالة لكلمات غير مألوفة لطرفي عملية الإتصال.
- الرسالة تحمل معاني وأفكار مشوشة.
- استخدام اللغة غير المباشرة.
- تشتمل الرسالة على أكثر من معنى دون تحديد أحد هذه المعاني.
- استخدم الرسالة للرموز العلمية والمصطلحات الفنية غير المناسبة لطرفي الإتصال.
- **معوقات تتعلق ببيئة الإتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الإتصال المحيطة سواء كانت البيئة مادية ومعنوية وتسبب تشويش عملية الاتصال، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:
- كل من المرسل والمستقبل يجهلون الأهداف المشتركة للرسالة.
- البيئة الاتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للاتصال.
- الظروف البيئية الطبيعية (الحرارة والتهوية والضوء والامكانيات المادية) غير مناسبة.
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.
- الانفجار المعرفي الذي يميز العصر، وما صاحبه من كم هائل للمعلومات.
- البيئة الاتصالية لا تسمح إلا بالإتصال في اتجاه واحد.
- البيئة الاتصالية لا تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي الإتصال.
- اعتماد العملية الاتصالية كلية على جهاز تكنولوجي واحد فقط دون تنوع.
- قلة التنظيم في البيئة الاتصالية، وما ينتج عنه من كثرة المقاطعات أثناء عملية الإتصال.
- قلة الثبات النسبي للظروف البيئية، وتغيرها باستمرار.

معوقات معنوية: وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الإتصال، وتشمل كل من المعوقات التالية:

- معوقات تتعلق بأهداف الإتصال: حيث إن عملية الإتصال لا تتم بدون أهداف، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:
- الهدف من الإتصال غير واضح لطرفي الإتصال أو لأحدهما.
- اختلاف هدف المرسل عن هدف المستقبل في العملية الاتصالية.
- الهدف من الإتصال غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.
- أهداف الإتصال تتعارض مع قيم ثقافة وعرف المجتمع.
- أهداف الإتصال غير منسجمة وتتعارض مع بعضها البعض.
- أهداف الإتصال غير متسقة مع مضمون الرسالة الاتصالية.
- معوقات تتعلق بكيفية الإتصال: وهي المعوقات التي تتعلق بسير العملية الاتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كل من طرفي

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

الإتصال أثناء عملية الإتصال، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

- التعالي والتكبر من أحد طرفي الإتصال.
- الانشغال بأشياء خارجية عن عملية الإتصال.
- علامات القلق والتوتر المستمر أثناء عملية الإتصال.
- الاشارات المستخدمة وتعبيرات الوجه السلبية التي تصدر من أحد طرفي عملية الإتصال.
- المظهر الشخصي العام، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- كيفية الجلوس أثناء عملية الإتصال.
- طريقة التحدث وكيفية إخراج الكلمات والعبارات أثناء عملية الإتصال.
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الإتصال.
- تحدث كل من طرفي الإتصال معا وفي نفس الوقت دون أن يستمع أي منهما للآخر.
- استخدام المجاملا المصطنعة أثناء عملية الإتصال.
- تحول العملية الإتصالية الى جدال عقيم لا فائدة منه.

● معوقات تتعلق بتوقيت الإتصال: المعوقات المتعلقة بتوقيت العملية الإتصالية، ومدى مناسبتها لكل من طرفي الإتصال أثناء عملية الإتصال وللرسالة ذاتها، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

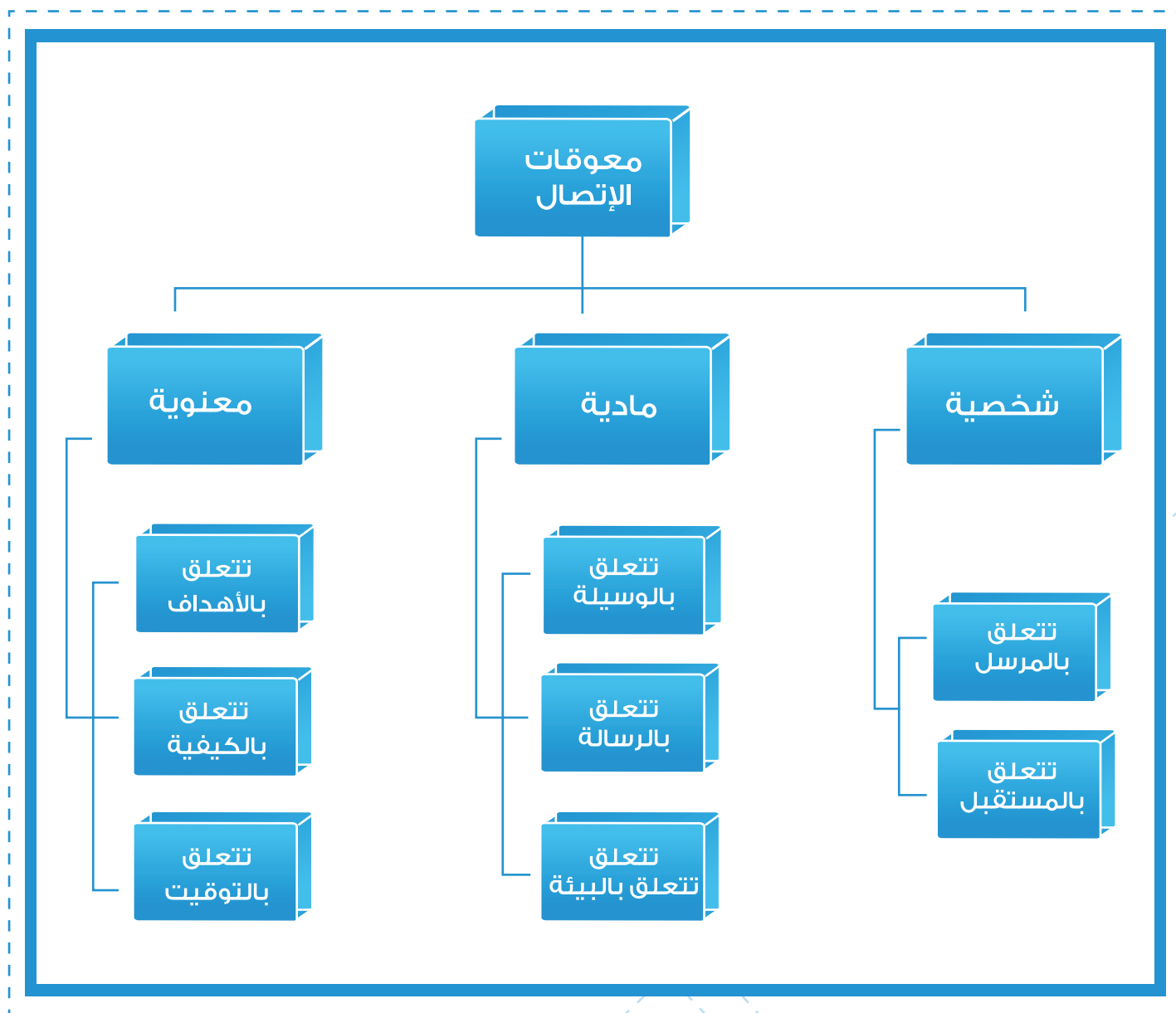
- ضيق الوقت المتاح للعملية الإتصالية.
- طول الوقت المخصص للعملية الإتصالية.
- التوقيت غير المناسب.
- عدم مرونة وقت الإتصال، حيث الوقت محدد سلفا ولا يمكن تغييره.



شكل (١-١٥)

أحرص أن تختار الوقت المناسب للاتصال

ويبين الشكل التالي أهم معوقات الإتصال:



شكل (١-١٦)
أهم معوقات الإتصال

معوقات الإتصال بالآخرين



شكل (١-١٧)

اختلاف البيئة النفسية والاجتماعية يعوق من فعالية الاتصال

توجد كثير من المعوقات التي تسبب سوء الاتصال مع الآخرين والتي ترجع الى نوع العلاقة الاتصالية وكيفية سيرها، وذلك بالإضافة الى المعوقات السابق ذكرها، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- التسرع في الحكم على الآخرين قبل الانتهاء من الاتصال.
- مقاطعة المرسل قبل إتمام الرسالة.
- عدم رغبة المرسل في سماع رد فعل المستقبل.
- التوتر والقلق عند المقاطعة والاستفسار.
- عدم رغبة المستقبل في الاستماع والانصات.
- عدم السماح للآخرين بإدلاء آرائهم.
- الاستمرار بالنصح والإرشاد.
- البيئة الاتصالية مليئة بالمشوشات.
- التعالي في الحديث والتجاهل.
- عدم قناعة أي من طرفي الاتصال بعملية الاتصال او بالرسالة الاتصالية.

الوحدة الأولى: مقدمة في مهارات الإتصال

- السخرية والتهكم والمزاح الثقيل.
- انشغالات الجانبيه لأطراف الإتصال.
- المجادلة والبعد عن الموضوع الأصلي.
- التركيز على الأخطاء والعيوب لكل من الطرفين.
- التوتر النفسي لأطراف الإتصال.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك ... حاول كتابة اكبر عدد ممكن من معوقات الإتصال في محاضرة اليوم منذ بدايتها حتى الآن متبعا التصنيف السابق للمعوقات وحسب الجدول التالي:

	معوقات شخصية		معوقات مادية			معوقات معنوية		
	المرسل	المستقبل	الوسيلة	الرسالة	البيئة	الأهداف	الكيفية	التوقيت
١								
٢								
٣								
٤								
٥								
٦								
٧								
٨								
٩								

اتجاهات الإتصال

الاتصال عملية مشتركة بين طرفين، فعندما يتكلم أحد الأفراد فلا بد من وجود فرد آخر منصت له لكي يتعرف على رأي المرسل وأفكاره ويحدد ما إذا كان من الممكن التقاء أفكارهما أم لا، كذلك فإن المرسل يهتم بمعرفة رد فعل المستقبل، لأن تجاهل رد فعل المستقبل أو عدم اظهار الاهتمام به يعتبر من الأمور التي تقضي على الاتصال الفعال وتهدد بإيقافه.

ويلاحظ أن كل اتصال له اتجاهان، من المرسل الى المستقبل والعكس وذلك لكي تكون عملية الاتصال متكاملة، فإذا كان الاتصال في اتجاه واحد دائماً من المرسل الى المستقبل فإنه سيتوقف حتماً بعد فترة وجيزة. ويوجد أكثر من تقسيم لعملية الاتصال، ومن هذه التقسيمات ما يلي:

أولاً: تقسيم الاتصال طبقاً لاتجاهه: حيث يقسم الاتصال طبقاً لاتجاهه إلى:

- الاتصال من أعلى لأسفل: ويكون من قمة التنظيم الهرمي الإداري إلى أدنى المستويات الإدارية في المؤسسة، حيث يعتمد هذا الاتصال على توجيهات وتعليمات إدارية والتي تتضمن القواعد والأوامر والتعليمات. ويهدف هذا الاتصال إلى مساعدة الآخرين في تحسين أعمالهم وأدائهم الوظيفي. وقد تأخذ هذه التعليمات شكلاً شفويًا، كما قد تأخذ شكلاً مكتوبًا.
- الاتصال من أسفل لأعلى: وتكون هذه الاتصالات من أسفل الهرم الإداري إلى قمته، وتتمثل في مجموعة التقارير المرفوعة من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا، وهي من الأهمية بمكان إذ يصعب إدارة المؤسسات بدونها، حيث يتم تعديل القرارات بناء عليها.
- الاتصال الجانبي: وتكون في اتجاه أفقي بين الأفراد في نفس المستوى من التنظيم الإداري، ويكون مهمته تسهيل العمل وتكامله بين الإدارات المختلفة للمؤسسة. وهو قد يأخذ شكلاً مكتوباً أو شفويًا، ويدعم هذا النوع من الاتصال العلاقات الجيدة بين الأفراد في المؤسسة.

ثانياً: تقسيم الاتصال طبقاً لشكله: حيث يقسم الاتصال طبقاً لشكله إلى:

- شكل العجلة: هذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المدير) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال فيما بينهم يتم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.
- شكل الدائرة: هذا النمط يتيح لكل عضو أن يتصل اتصالاً مباشراً بعضوين آخرين فقط، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بوساطة أحد الأعضاء الذين يتصل بهم اتصالاً مباشراً.
- شكل السلسلة: في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي عضو الاتصال المباشر بعضوين إلا إذا كان عن طريق أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر.
- شكل الشبكة: هذا النمط يتيح لكل أفراد التنظيم الاتصال المباشر بأي فرد فيه، واستخدام هذا النمط يؤدي إلى ببطء توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، ومن ثم يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.

أنشطة فردية:

اكتب تقرير من ثلاثة صفحات تعدد فيه أغراض الاتصال وتشرح الفرق بينها.
اذكر أمثلة واقعية على كل غرض من أغراض الاتصال.
اذكر بشكل مفصل كل المعوقات التي يمكن أن تؤثر على عملية الاتصال التالية
"اجتمع أحد مدراء الفنادق مع موظفيه لدراسة طلبات الموظفين ودراسة السبل
المتاحة للارتقاء بمستوى الخدمات في الفندق"

المصطلحات

التشويش على الرسالة: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتعمل على وصولها بغير المقصود.

وسيلة الاتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل

المراجع

- جامعة الملك سعود، ٢٠١٠م: مقرر مهارات الاتصال، شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- كمال كامل، ٢٠٠٧م: مهارات الاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة
- حسن عماد ملكاوي: تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط٢ القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٧، ص٤١.
- سلامة عبد الحافظ محمد: وسائل الإتصال وأسسها النفسية والتربوية، عمان، دار الفكر، ١٩٩٣.
- زكريا الشيخ، أديب العتوم ومحمد دياب: مهارات تطوير الذات، الاردن، بدون تاريخ.
- وليد الشعبي: فن ومهارات الاتصال الفعال، اليمن، بدون تاريخ.
- Dave Barry (٢٠٠١): Interpersonal behavior and communication Ind University.
- <http://www.asyeh.com>

الوحدة الثانية

مهارات الإتصال الأساسية

مقدمة

يقوم الإتصال أساسا بين الأفراد على استخدام الكلمات والجمل أو العبارات والألفاظ في التواصل مع الآخرين، سواء كان هذا التواصل بشكل شفهي أو بشكل مكتوب، فيتم تبادل الخبرات ونقل المعارف والعلوم بين الأفراد وزيادة العلاقات بين الأفراد وتقوية الأواصر بينهم. ومن هنا فإن الإتصال ضرورة مهمة في حياة الأفراد ويتوقف عليه نجاحهم في الحياة، سواء في العمل أو في المنزل أو في الدراسة أو في قطاعات الأعمال المختلفة.

وعملية الإتصال ليست عملية آلية أو فطرية تولد مع الانسان، بل هي عملية مكتسبة يتدرب الانسان على مهاراتها وفنونها وكيفيةها إلى أن يصل فيها إلى درجة الاتقان، وبذلك يمكن اعتبار الإتصال 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، مما يحتم على القادة والمعلمين وأولياء الأمور وغيرهم أن يتدربوا على فنونها ومهاراتها ويطوروا من أدائهم فيها لإقناع من يتعاملون معهم وكسب ودهم.

معنى المهارة:

أنعم الله على الإنسان بالقدرة على تنمية مواهبه ومهاراته في الاتصال من خلال التعلم والاكتساب والتدريب المستمر. فالإتصال مهارة مهمة لا تكتسب إلا من خلال التعليم والممارسة. المهارة هي نشاط متعلم غير وراثي، وتعني القدرة على عمل شيء بصورة جيدة، وهي تتطور من خلال الممارسة والتدريب، وتتضمن المهارة سلوكا في موقف معين، وهي أمر شخصي، فلا يمكن تصور شخص لديه مهارة جيدة في سلوك معين أن يكون بالضرورة ماهرا في مجال آخر، فليس بالضرورة أن يكون النجار الماهر بالنجارة ولديه ابداعات فنية فيها أن يكون ماهرا بالحدادة أو بصيانة الاجهزة الالكترونية، فالمهارة تختص بمجال معين وهي ليست مطلقة، حيث لا يتعلم الانسان مهارات عامة تنطبق على نطاق واسع في كل المواقف، ولكن يتعلم مهارات نوعية تنطبق على أعمال أو مهام نوعية، وعلى ذلك فالمهارة هي المقدرة على الأداء الجيد في مجال معين.

وتتضمن المهارة مجموعة من العمليات التي تنتظم داخل نمط معين وتتطلب نشاطا جسيما أو عقليا أو كلاهما، كما يرتبط بالمهارة أيضا التلقائية والتي تشير إلى المقدرة على الأداء في أقل وقت ممكن دون تردد أو توقف إلى أن يصل إلى الخبرة. والشخص الخبير هو المتمكن من العمل على أساس السرعة والدقة والكفاءة في استخدام المصادر.

ولكي يتمكن الفرد من اكتساب مهارة الاتصال اللفظي فإنه يحتاج إلى أمرين:

- معرفة نظرية: من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى عليها كل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس مدى فاعليتها.
- ممارسة عملية: من المستحيل أن يكتسب الإنسان المهارات من خلال المعرفة النظرية فقط، بل ويحتاج الإنسان إلى تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية.

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

ويمكن تعريف المهارة على أنها "المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف".

ومهارات الإتصال هي المهارات التي تتعلق بالعملية الإتصالية وبعناصر عملية الإتصال، ويمكن تعريف مهارة الإتصال على أنها "مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالإتصال مع الآخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في الآخرين".

أولاً: مفهوم الإتصال اللفظي

الاتصال اللفظي هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الأفراد سويًا من خلال الإشارات الصوتية وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، ويعرف الإتصال اللفظي على أنه "تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها"، فالإتصال بناء على ذلك علاقة بين طرفين لنقل رسالة لها هدف معين.

ويمكن تقسيم الإتصال اللفظي إلى نوعين:

- اتصال صوتي: ويكون تأثير هذا النوع على الإتصال بنسبة ٧٪ من عملية الإتصال.
- اتصال غير لفظي: والذي ينقسم إلى النوعين التاليين:
- نبرة الصوت: وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات والتي يكون تأثيرها بنسبة ٨٣٪ من عملية الإتصال.
- لغة الجسم والإشارات: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها إلى نسبة ٥٥٪ من عملية الإتصال.

ويتركز الإتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة أحد أهم وسائل الإتصال بغض النظر عن هدف أو طبيعة الإتصال، وبالعادة هناك اختلاف واضح بين الأشخاص وطريقة تعبيرهم عن أفكارهم ومشاعرهم من خلال الكلمات حيث تختلف الكلمات المنتقاة من شخص لآخر مما يجعل الإتصال اللفظي عملية متنوعة وصعب تكرارها. ويشمل الإتصال اللفظي العديد من الوسائل وقنوات الإتصال المختلفة كالمقابلات الشخصية، وشبكات الفيديوكونفرانس، والرسائل المكتوبة. وتتحدى كل من هذه الوسائل بالعديد من الإيجابيات والسلبيات وعلى المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة ومحتواها بفعالية ونجاح.

مهارات أساسية للإتصال اللفظي

ينقسم الإتصال اللفظي إلى نوعين أساسيين هما الإتصال الشفهي والإتصال الكتابي، كما يمكن تمييز الإتصال الشفهي إلى جزئين: الجزء الأول هو الكلمات والجزء الثاني هو المؤثرات الصوتية التي تخرج بها الحروف والكلمات. ولكل قسم من هذه الأقسام مهاراته اللازمة لتنفيذ عملية الإتصال. ومن المهارات المهمة للإتصال اللفظي ما يلي:

مهارات الإتصال الشفهي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الإتصال، ومن المهارات اللازمة للإتصال الشفهي ما يلي:

- مهارة التحدث: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الإتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.
- مهارة الاستماع: وهي القدرة على أعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

مهارات الإتصال الكتابي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة إلى المستقبل، ومن المهارات اللازمة للإتصال الشفهي 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 الى معاني ومدرجات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه.

إن هذه المهارات المهمة في عملية الاتصال تحتاج الى مزيد من المعرفة والتدريب لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة وتصل الرسالة الى المستقبل بنفس المعنى الذي قصده المرسل. وسوف نتحدث بالتفصيل عن هذه المهارات في جزء متقدم من هذه الوحدة إن شاء الله.

أنماط الاشخاص من حيث الاتصال اللفظي

يختلف الأفراد فيما بينهم في خصائصهم وسماتهم الشخصية، كما يختلفون على مستوى الفرد ذاته وفقا لإدراكه للمؤثرات البيئية الخارجية، حيث تبدأ حلقات التواصل بين الفرد والبيئة من خلال الحواس كالعين والأنف والأذن والفم والجلد، ويمكن تقسيم الأفراد وفقا لنمط اتصالهم بالوسط المحيط بهم، وإدراكهم أثناء الإتصال إلى ثلاثة أنماط أساسية هي:

النمط البصري:



شكل (١-٢)

يتواصل النمط البصري مع الآخر من خلال العينين

وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كلامه توحى بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظلام.

صفاته: ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الإتقان والألوان متناسبة.

النمط السمعي:



شكل (٢-٢)

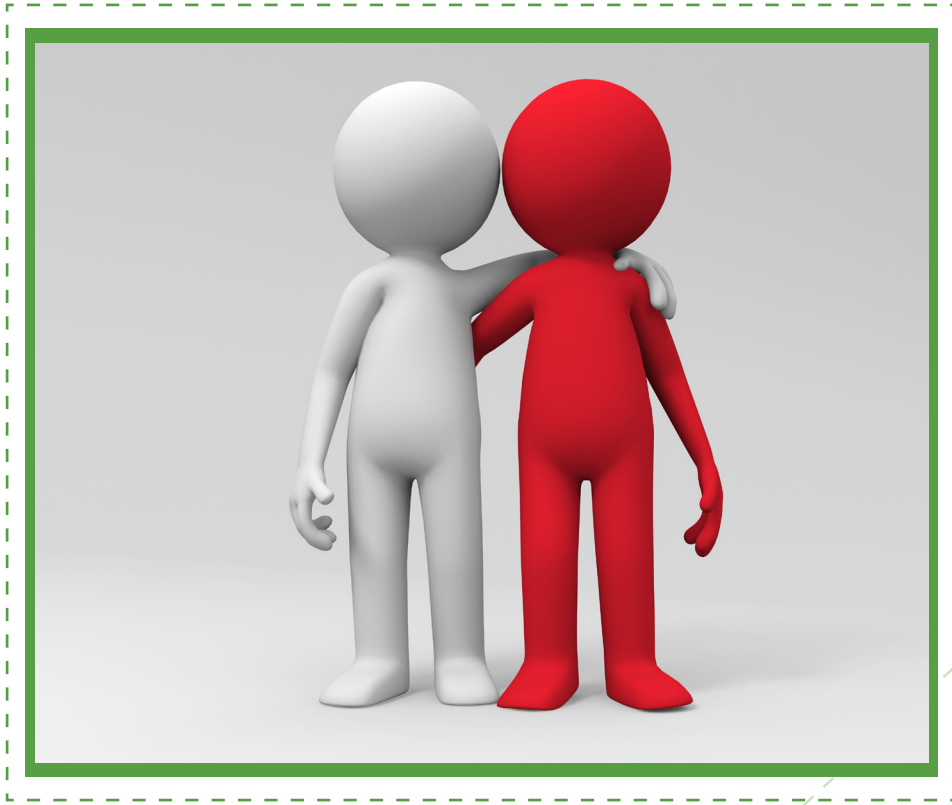
يعتمد النمط السمعي على حاسة السمع في اتصاله مع الآخرين

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الألفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكلام، لذا فإن كلامه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متأثرا بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذ القرار ليققل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح 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:



شكل (٢-٣)

يتواصل النمط الحسي مع الآخر من خلال أحاسيسه

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به أو ما حس به، وكلامه أكثر بطنًا من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبًا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطنًا من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناءً على المشاعر والأحاسيس والعواطف، لذا فإن غالبًا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغمر الأحاسيس والعواطف طبقًا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريًا حازمًا، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مروءسيه.

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

ملحوظة:

لا يوجد فرد ذو نمطه بصري فقط أو سمعي فقط أو حسي فقط، بل إن كل فرد هو خليط من الأنماط الثلاثة ولكن يغلب أحد الأنماط على الآخر، بل ويكون في أحد المواقف ذو نمط معين وفي موقف آخر ذو نمط مختلف، كما قد يختلف النمط للفرد ذاته باختلاف مراحل العمرية.

نشاط جماعي:

اقرأ النقاش التالي الذي دار بين ثلاثة أصدقاء عادوا لتوهم من رحلة عمرة، وبالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد نمط كل منهم:

قال محمد لزميله: لقد استمتعت من هذه الرحلة الإيمانية وأتمنى لو تتكرر ثانياً، فقد شعرت عند سجودي مقابل الكعبة بخشوع لم أشعر به من قبل، وأسعدني كثيراً الاهتمام بالنظافة وخدمة المعتمرين وأحسست بطمأنينة داخلية تمنيت معها أن لو بقيت في الحرم لمدة زمنية أطول.

فرد عليه أحمد قائلاً: إن أشد ما جذبني هو صوت الإمام وهو يقرأ القرآن في صلاة الفجر، فقد كان صوته مجلياً ونطقه فصيحاً مما أثر في نفسي بالبكاء.

فعلق فهد على قول زميله: هذا حقاً ما تقولان ولكني عندما رأيت الكعبة لأول مرة في حياتي لم أكن أتصور هذا البناء العظيم وكيف أن الله يسر لإبراهيم عليه السلام بناء هذا البيت، وهذا العدد الكثير من المعتمرين يطوفون بالبيت في منظر إيماني رائع وهم جميعاً بلباس واحد ووجوههم يشع منها النور والإيمان.

صنف الأصدقاء الثلاثة وفق النمط الإدراكي لهم:

محمد ذو نمط:

أحمد ذو نمط:

فهد ذو نمط:

نشاط فردي لقياس نمطك الاتصالي

أجب عن الأسئلة التالية باختيار أنسب الإجابات التي تراها موافقة لك من وجهة نظرك:

(1)	ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب ؟	
أ	لون الغلاف والصور داخل الكتاب	
ب	عنوان الكتاب ومحتواه	
ج	نوعية الورق ولمسه	
(2)	ما الذي تفضله عندما يشرح لك أحد فكرة جديدة ؟	
أ	مشاهدة الصورة الإجمالية	
ب	مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع اشخاص اخرين والتفكير فيها	
ج	الشعور بالفكرة ومعايشتها	
(3)	ما الذي يحدث حينما يواجهك تحد أو مشكلة ؟	
أ	ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي	
ب	تتبادل الاراء حول الحلول البديلة والخيارات	
ج	تقرر وفقا لمشاعرك	
(4)	في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل اليه ؟	
أ	مراقبة وجهات النظر ثم ابداء وجهة نظرك الخاصة	
ب	الاستماع الى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف	
ج	الرغبة في المناقشة ثم ابداء رأيك	
(5)	إذا احتجت الى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه ؟	
أ	تتقّب بنفسك للاطلاع على آراء مختلفة	
ب	تستمع الى افكار الخبراء	
ج	تستعين بخبرة ومعرفة أفراد اخرين	
(6)	في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة ؟	
أ	تركز على بلاغ الشخص الآخر	
ب	تصغي باهتمام دون مقاطعة	
ج	تحاول الشعور بما يقصده الشخص الآخر	
(7)	خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول للمشاركة فيها؟	
أ	النظر الى الصورة الاجمالية وتقييم الأشياء البصرية	
ب	الإصغاء لكل كلمة تقال	
ج	الشعور بمعانى الكلمات والعبارات	
(8)	ما هو الشيء الذي تبحث عند تكوين علاقات انسانية مع الآخرين؟	
أ	الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله	
ب	كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر	
ج	الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر	

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

(9)	ما الذي تبحث عنه عند شرائك سيارة جديدة ؟
أ	الاجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية
ب	كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع
ج	قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها
(10)	عند سفرك على متن طائرة ما المقعد الذي تفضل الجلوس فيه؟
أ	مقعد بالقرب من النافذة
ب	مقعد يشرف على الجناح لكونه أقل ازعاجاً للآخرين
ج	مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة
(11)	في حالة شرائك وجبة غذائية من بين عدة وجبات، فعلى أي أساس تختارها؟
أ	لونها وشكلها الجذاب
ب	مكوناتها الغذائية وكمية سرعاتها الحرارية
ج	شدة جوعك وحاجتك إلى الطعام
(12)	عند قرارك السفر خلال أجازتك للراحة من عناء العمل، فأين الأماكن تختار؟
أ	التجول في المحلات التجارية ومشاهدة الجديد في الأسواق
ب	الذهاب إلى الأماكن ذات السمعة التاريخية والحضارية
ج	الذهاب إلى الأماكن الساحلية والاستمتاع بلحظات غروب الشمس
(13)	إذا عرض مشهد غير مناسب في التلفاز أمامك، فما هو تصرفك؟
أ	الإعراض بوجهك إلى الجانب الآخر لحين انتهاء المشهد
ب	تغيير القناة والبحث عن برنامج آخر في قناة أخرى
ج	إغلاق التلفاز ومغادرة المكان
(14)	إذا قررت تغيير منزلك، فعلى أي أساس تختار المنزل الجديد؟
أ	الشكل الخارجي للمنزل
ب	الحي الذي يوجد به المنزل وجيرانه وتنظيم وحداته
ج	أن يكون بعيداً عن الناس
(15)	أي من البرامج التالية تفضل أن تتابعها قبل النوم؟
أ	برنامج وثائقي يتناول مشاهد جديدة لعالم البحار
ب	برنامج حوارى يتحدث عن مشكلة اقتصادية
ج	برنامج روائي يعرض مقاطع من أفلام رومانسية

عدد العبارات (أ)	النمط البصري
عدد العبارات (ب)	النمط السمعي
عدد العبارات (ج)	النمط الحسي

مقومات الإتصال اللفظي

يقوم الإتصال اللفظي سواء كان شفهيًا أو مكتوبًا على مجموعة من المقومات والدعائم الأساسية التي تساعد في نجاح عملية الإتصال، وهي ضرورية عند إجراء عملية التواصل بين طرفي الإتصال، وتتمثل أهم مقومات عملية الإتصال فيما يلي:

الرغبة في الإتصال: وهي من أهم مقومات عملية الاتصال الشفهي، حيث لا يمكن استئطاق الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فرديًا أو اجتماعيًا.

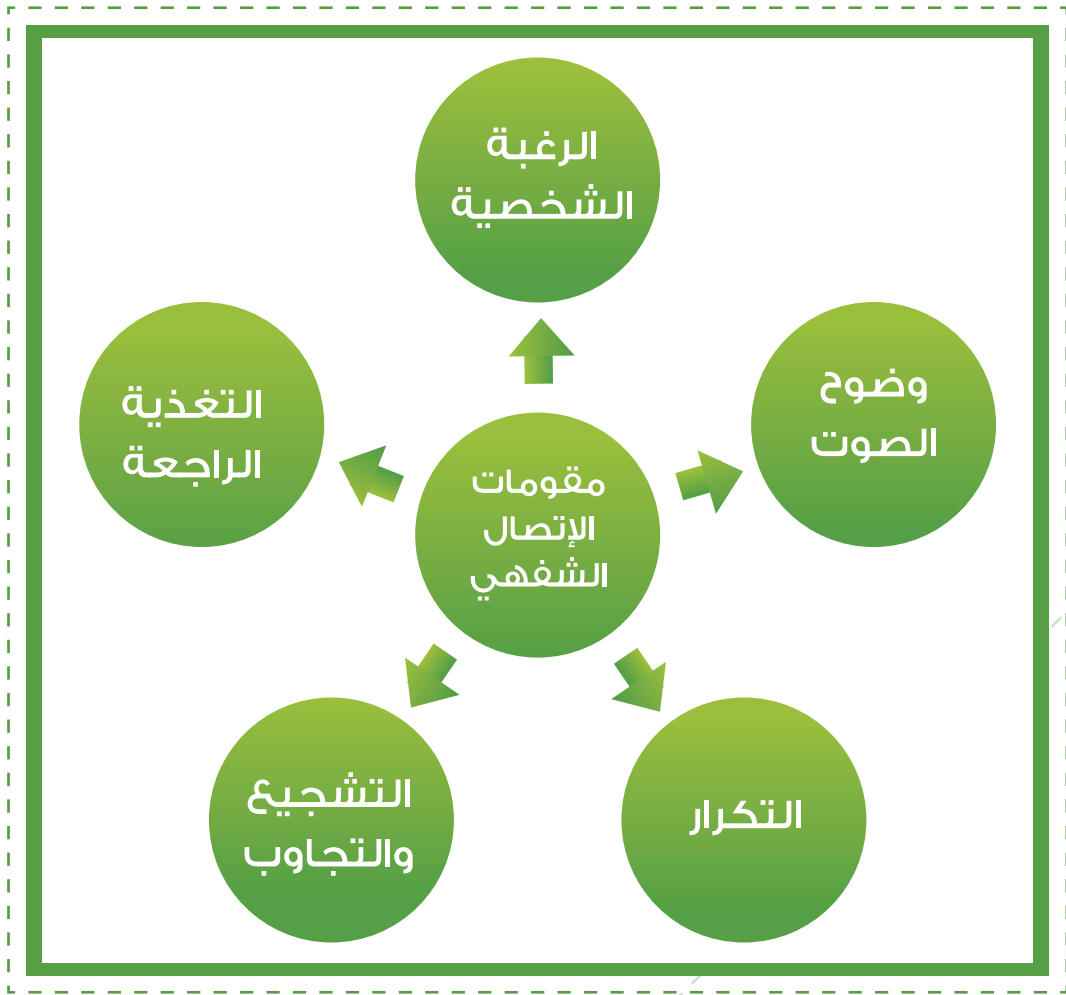
وضوح الصوت: ويقصد به خروج الحروف من مخرجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعبًا أو إجهادًا، كما يكون موضوع الاتصال أو مضمون الرسالة واضحًا وعند مستوى فهم المرسل إليه وإدراكه، وأن يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

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 غالبًا للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

التشجيع والتجاوب: ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الإتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالبًا من المستقبل، حيث يصدر منه بعض الكلمات أو الإيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وانها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في إرساله. أما إذا كان التجاوب عن طريق رسائل سلبية فإن المرسل سيصل الى مرحلة الكف والتوقف عن الارسال، وبذلك تنهدد عملية الاتصال.

التغذية الراجعة: ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الإتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود الى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الإتصال واستمرارها.

وبين الشكل التالي أهم مقومات الإتصال الشفهي:



شكل (٢-٤)

شكل يبين أهم مقومات الاتصال الشفهي

خصائص الاتصال اللفظي

يعتمد الاتصال اللفظي (الشفهي والمكتوب) على استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، لذا فإن خصائصه تستمد من خصائص اللغة، من حيث الكلمات والحروف والتركيب والثقافة. ومن أهم خصائص الإتصال اللفظي ما يلي:

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة.
- يستخدم رموزاً ذات معاني.
- تتحكم فيه قواعد اللغة - أي لغة - من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعت منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.
- أقل تأثيراً في المستقبل.
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل.

- أقل صدقا من الاتصال غير اللفظي.

مميزات الاتصال اللفظي

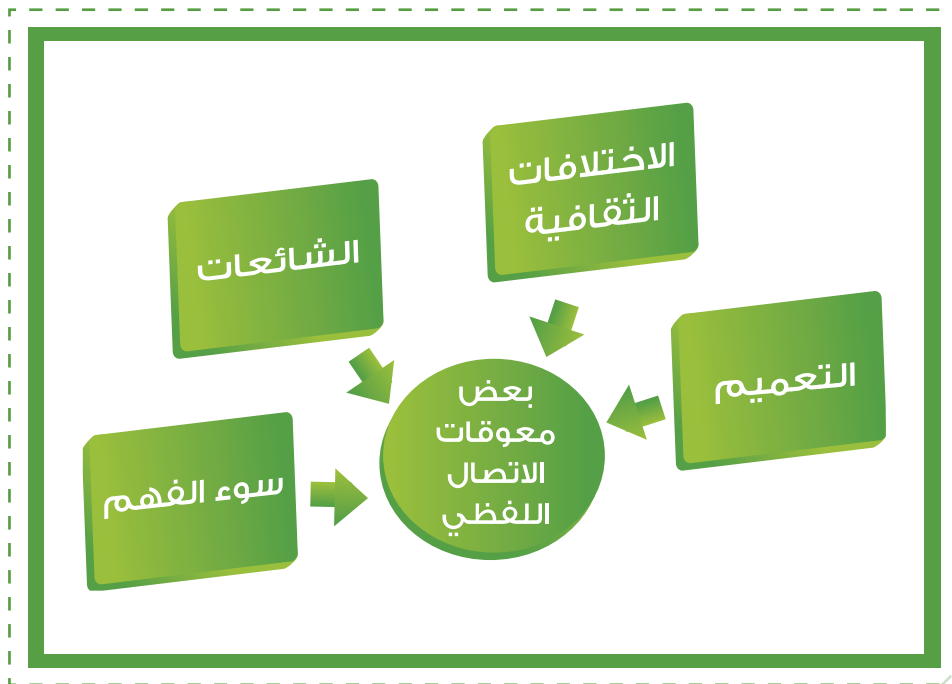
- يتميز الاتصال اللفظي بعدد من المميزات التي تميزه عن غيره من انواع الاتصال الأخرى، ومن هذه المميزات ما يلي:
- أنه لا يحتاج إلى الكثير من الوقت، حيث يتم الارسال والاستقبال بطريقة فورية وأنية بين طرفي الاتصال.
 - يسهل عملية الاتصال الشخصي بين طرفي الاتصال.
 - يشجع على التعاون ويساعد في تكوين الصداقات.
 - يتيح فرصة للأسئلة والإجابات والمحاورة والنقاش والاستفسار.
 - تظهر فيه التغذية الراجعة بوضوح.

بعض معوقات الاتصال اللفظي

توجد كثير من المعوقات التي تعوق عملية الاتصال اللفظي، وتعمل على وصول الرسالة الى المستقبل بطريقة مشوشة، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- سوء الفهم: سواء كان ذلك من المستقبل أو من المرسل.
- الشائعات: ويقصد بها العبارات التي تصل للفرد من دون التأكد مصدر ومدى صحتها.
- الاختلافات الثقافية: ويقصد بها تنوع الثقافات بين الشعوب المختلفة.
- حجب المعنى: ويقصد به استخدام التلميح وليس التصريح عند ارسال الرسالة.
- التعميم: ويعني تقليل الفروق بين الأشياء وصعوبة تصنيفها.

ويوضح الشكل التالي تلك المعوقات.



شكل (٢-٥)

شكل يبين بعض معوقات الاتصال اللفظي

أنشطة:

- يكتب الطالب تقرير يوضح فيه مفهوم الاتصال اللفظي وأهميته في الحياة العملية.
- أذكر أمثلة من حياتك العملية استخدمت فيها الاتصال اللفظي ووضح نمط الاتصال المستخدم.
- اكتب تقرير تدرس فيه أثر وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة على طبيعة الاتصال اللفظي بشكل عام والاتصال المكتوب بشكل خاص.

المصطلحات

الاتصال اللفظي: تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين المستقبل والمرسل بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معنى الرسالة ومحتواها.

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

ثانيا: أنواع الإتصال (Types of Communication)

يستخدم الأفراد عدة طريق في تواصلهم ليعبروا من خلالها عن أهدافهم وأفكارهم ومشاعرهم للآخرين، فقد يستخدم الأفراد عند تواصلهم أصواتا معينة ذات معاني، يفهم من خلالها الآخرون المعنى المقصود من الرسالة، وقد يستخدمون حركات جسمانية وإيماءات أو اشارات تحمل معاني مفهومة أيضا للآخرين، وقد يستخدمون الكلمات المكتوبة في التواصل، وعلى ذلك يمكن تقسيم الإتصال بناء على إصدار الأصوات واستخدامها أو عدم استخدامها في العملية الإتصالية إلى نوعين أساسيين هما:

الإتصال اللفظي (Verbal Communication) وهو الإتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الإتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفوية أو بطريقة مكتوبة، وسواء كان ذلك من المرسل أو من المستقبل أو من كليهما، ويكون تأثيره ٧٪ في عملية الإتصال، ويكون تأثير نبرة الصوت بنسبة ٣٨٪ من العملية الإتصالية.

الإتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication) وهو الإتصال الذي لا يعتمد على إصدار الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد في العملية الإتصالية وما يصاحبها من رموز إتصالية، ويكون تأثير لغة الجسد والإيماءات بنسبة ٥٥٪ من عملية الإتصال.

وفي الواقع أننا نستخدم نوعي الإتصال معا حيث يدعم كل منهما الآخر في توصيل الرسالة الإتصالية، ولا يوجد فاصل قطعي ومحدد بين نوعي الإتصال أثناء أداء الرسالة الإتصالية، إلا أننا نركز عادة في تواصلنا مع الآخرين على الكلمات والجمل والعبارات أكثر من تركيزنا على الإتصال غير اللفظي. ولسهولة الدراسة، سوف نتناول في هذه الوحدة الإتصال اللفظي بشيء من التفصيل، ونتناول في الوحدة القادمة الإتصال غير اللفظي.

• الإتصال اللفظي (Verbal Communication)

هو الإتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الإتصالية من خلال إصدار الأصوات واستخدام المؤثرات الصوتية عند نطق الكلمات، أو استخدام الكلمات المكتوبة من خلال مهارات الكتابة لتعطي معاني مختلفة للرسالة الإتصالية، ويشترك كل من المرسل والمستقبل في استخدام الإتصال اللفظي ومؤثراته المختلفة لتوضيح معاني الرسائل الإتصالية المستخدمة في الإتصال.

ولقد تناول القرآن الكريم الإتصال اللفظي في كثير من الآيات، ومن ذلك قوله تعالى:

”وَإِذ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ“ البقرة، ٣٠.

”ألم تر إلى الذي حاج إبراهيم في ربه أن آتاه الله الملك إذ قال إبراهيم ربي الذي يحيي ويميت قال أنا أحيي وأميت قال إبراهيم

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

فإن الله يأتي بالشمس من المشرق فأت بها من المغرب فبهت الذي كفر والله لا يهدي القوم الظالمين» البقرة، ٢٥٨.

”قالت ياأيها الملؤ إني ألقى إلي كتاب كريم إنه من سليمان وإنه بسم الله الرحمن الرحيم ألا تعلوا علي وأتوني مسلمين« الشعراء، (٣٠-٣٩)

ويعد الإتصال اللفظي من أكثر طرق الإتصالاستخداما في عملية التواصل، إلا أن تأثيره في عملية الإتصاللا يزيد عن ٧٪ فقط من مجمل تأثير جميع عناصر عملية الإتصال، ويمكن تناول الإتصال اللفظي من خلال المحاور التالية:

أشكال وأنواع الإتصال اللفظي:

يمكن أن نتناول الإتصال اللفظي من خلال ثلاثة أشكال هي: الإتصال الشفهي، والمؤثرات الصوتية، والإتصال الكتابي، وسوف يتم توضيح هذه الأشكال الثلاثة فيما يلي:

الإتصال الشفهي (التحدث):

الإتصال الشفهي أو التحدث هو من أهم وسائل الاتصال وأكثرها استخداما، وهو إحدى الصفات المميزة للإنسان، ويتم الإتصال الشفهي عبر الكلمات والألفاظ، ويكون تأثيره فقط ٧٪ من عملية الإتصال، فتتبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل شفاهة، حيث تخرج الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، وتلعب اللغة المستخدمة والكلمات المنطوقة دورا كبيرا في توضيح المعاني المقصودة من الرسالة. وغالبا ما يحدث الإتصال الشفهي عندما لا يكتسب الإتصال الصفة الرسمية ويريد المرسل التعرف على رد فعل المستقبل على الرسالة.

لا يعتبر كل صوت تحدث، لأن التحدث يتكون من ألفاظ ذات معاني وفائدة، واللفظ صوت مشتمل على بعض الحروف التي تشكل كلمات تحمل المعاني والأفكار للمستقبل. ويحدث الإتصال الشفهي في خلال المقابلات الشخصية أو المحاضرات والندوات الاجتماعية والمؤتمرات ، كما يحدث من خلال الإتصالات الهاتفية أو باستخدام الاجهزة الالكترونية الأخرى كالإتصال من خلال أجهزة الحاسوب أو من خلال شبكات الفيديوكونفرانس. حيث تتيح هذه الصور من الإتصالات التفاعل المباشر بين طرفي الإتصال في نفس الوقت، وهي الصورة المثالية في عملية الإتصال التي تتوفر فيها التغذية الراجعة بصورة مباشرة، كما تعتبر هذه الطريقة أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار بين طرفي الإتصال بالاضافة إلى سهولتها.

مفهوم التحدث:

التحدث هو عملية تبادل المعلومات والافكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، ويمكن تعريف التحدث بأنه: ”عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال“.



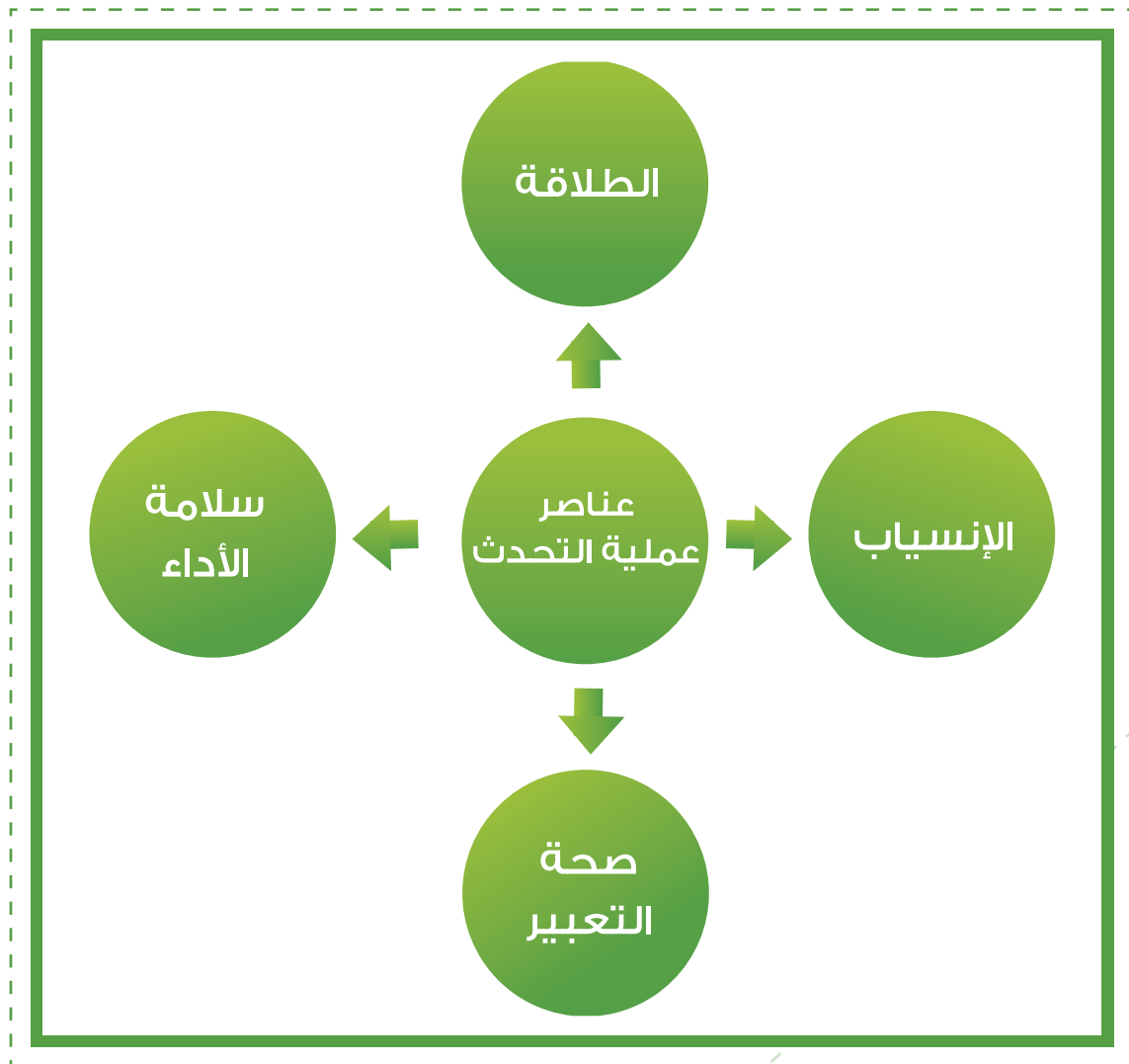
شكل (٦-٢)

التحدث هو ترجمة الأفكار إلى كلمات وتبادلها بين طرفين

العناصر الأساسية لعملية التحدث:

- يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهذه العناصر الأساسية هي:
- الطلاقة: ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
- الإنسياب: ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.
- صحة التعبير: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات الوصف الموقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.
- سلامة الأداء: ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

ويبين الشكل التالي عناصر عملية التحدث:



شكل (٧-٢)
شكل يبين العناصر الأساسية لعملية التحدث

نشاط فردي:

في خمس دقائق، حاول تناول أحد الموضوعات المتعلقة بالتواصل أمام زملائك، مراعيًا عناصر التحدث الأربعة.

فوائد إتقان مهارة التحدث:

لإتقان عملية التحدث فوائد كثيرة تعود على المتحدث بالدرجة الأولى، بالإضافة الى الطرف الآخر في عملية الاتصال، ومن فوائد إتقان مهارة التحدث ما يلي:

- فهم الآخرون لما أقول: حيث تساعد إتقان مهارة التحدث على أن يفهم الآخرون ما أقوله بوضوح، وتقليل مواطن سوء الفهم التي قد تحدث بسبب التحدث، سواء كان ذلك في الحياة المهنية أو الحياة العامة، وهنا تأتي أهمية مهارة الالتقاء والتحدث واستخدام المؤثرات الصوتية.
- فهم ما يقوله الآخرون: وذلك من خلال إتقان مهارة الاصغاء والتجاوب مع المتحدث من خلا التركيز فيما يقال دون التطرق الى موضوعات أخرى أو سوء الفهم.
- زيادة الثقة بالنفس: حيث تزداد ثقة الفرد بنفسه عندما يجد من يستمع اليه باهتمام ويناقشه في وجهات نظره، كما تزداد ثقة الفرد بنفسه عندما يشعر بأنه يقود دفة الحوار بين الطرفين، مما يؤدي الى زيادة وتقوية علاقات الاتصال مع الآخرين والتعارف على عدد أكثر من الأفراد.
- تفعيل الاداء: حيث تعمل مهارات الاتصال على تفعيل دور الفرد في وظيفته من خلال التحدث والاستماع الجيد مع الزملاء في العمل، فمعظم مؤسسات الاعمال تفضل توظيف من يجيد مهارات التحدث والاستماع.
- تحسين العلاقات: حيث يعد التحدث وسيلة فعالة لبناء علاقات وجسور التواصل مع الآخرين، مما يعزز عملية التواصل مع الأفراد وزيادة العلاقات الاجتماعية وتحسينها، وهو أمر مهم في حياة الأفراد.
- زيادة الخبرات: حيث يعمل التحدث إلى الآخرين على تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال، كما يؤدي الى زيادة الخبرات الإجتماعية في التعامل مع الأفراد من خلال معرفة أنماطهم المختلفة، حيث إن لكل فرد طريقته في التعامل، كما يعمل التحدث على زيادة إدراكات الفرد وتنمية قدراته العقلية.

خطوات عملية التحدث: عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة إلى أن تتم في صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالانصات. ويمكن توضيح أهم خطوات عملية التحدث فيما يلي:

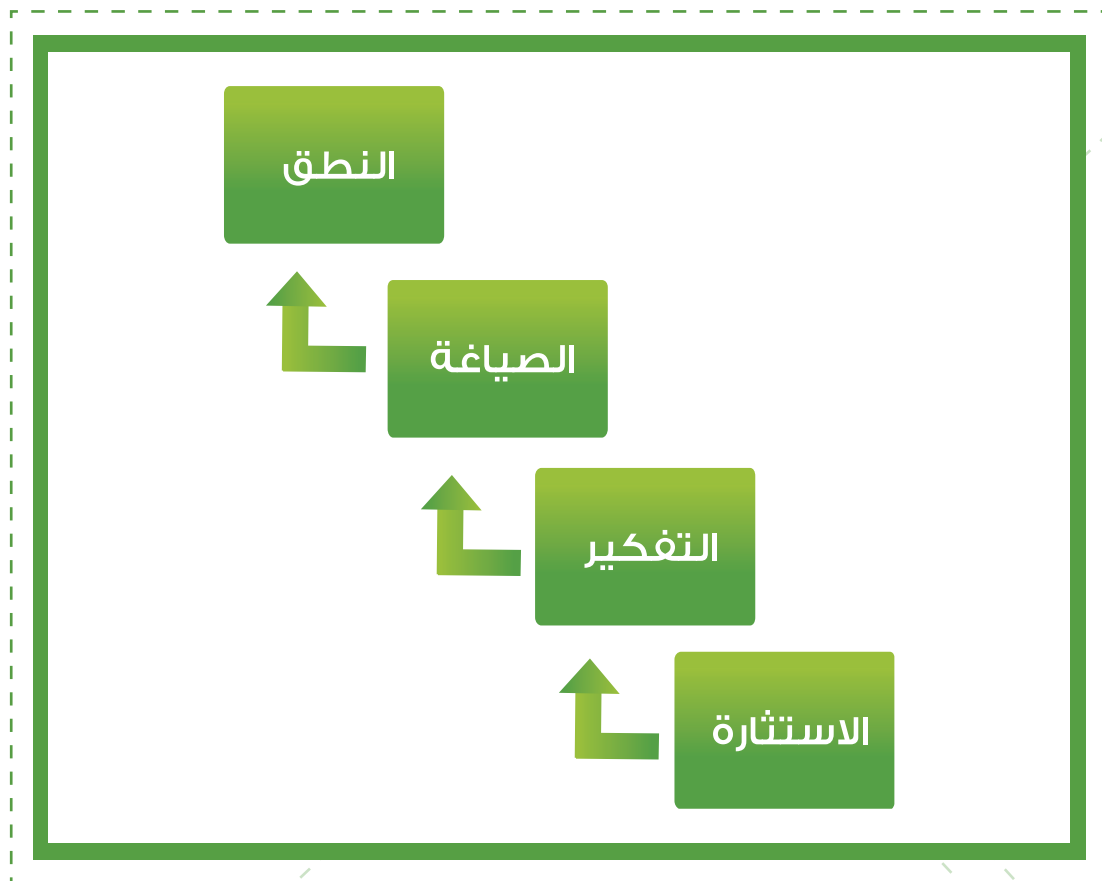
- الاستثارة: وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدأ الاستثارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والإحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء الحروف والكلمات طبقاً للمعاني الراسخة في العمق الفكري. وفي هذه المرحلة يتم استدعاء أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات.
- التفكير: وهي المرحلة الثانية للتحدث، حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والابقاء على الكلمات المناسبة والجميل المعبرة عن الموقف المثير وذلك بناء على الإطار المرجع للكلمات ومعانيها المكتسبة لديه في المراحل النمائية الأولى من حياته، فيبدأ في ربط الأحداث سويًا واستخراج الكلمات المناسبة معها.
- الصياغة: وهي المرحلة الثالثة من مراحل التفكير، وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير، ويتم أيضا في هذه المرحلة اختصار وحذف لمجموعة أخرى من الكلمات بناء على التشابه والتكرار للأحداث. فاللغة أي لغة محكومة بعدد محدد من الحروف وهو عدد بسيط، لكن التفكير العقلي يجعل اللغة لا نهائية الكلمات، من خلال اعادة ترتيب الحروف والكلمات وإعادة صياغتها حسب الموقف، وهي من أصعب العمليات العقلية وتحتاج إلى تمرين وتدريب لسهولة استدعاء الحروف وتكوين الكلمات المناسبة، وهنا تبرز براعة الكتاب والأدباء.

● **النطق:** وهي آخر مرحلة من مراحل عملية التحدث، وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل باعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها من أصحاب اللغة، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز، ويتم في هذه المرحلة زيادة عملية الحذف لبعض الكلمات واختصار أكثر من حدوث التكرار الممل وبناء على المنطق العقلي في تكميل الصورة الناقصة للمعنى، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارها المواقف الإتصالية.

ويبين الشكل التالي أهم خطوات عملية التحدث:



شكل (٢-٨)

شكل يبين أهم خطوات عملية التحدث

العمليات العقلية للتحدث: عندما يتحدث الإنسان فإن العقل يقوم بترجمة ما به من الأفكار إلى كلمات وذلك في نطاق العقل الباطن وهو ما يسمى بالتركيب العميق للكلمات، ثم يقوم المتكلم باختصار هذا التركيب العميق إلى صورة عبارات تخرج عن طريق اللسان وهو ما يسمى بالتركيب السطحي للكلمات، وعند انتقال الكلمات من التركيب العميق إلى التركيب السطحي فإن العقل يقوم بعمل ثلاثة أشياء على مستوى اللاوعي هي:

- **الحذف:** حيث يقوم العقل بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في التركيب العميق وفي نفس الوقت يقوم بحذف كم هائل من المعلومات، فعندما يقول مثلاً: «محمد مصاب في حادث»، فالواقع أنه يقصد أن محمد خرج من بيته للذهاب إلى عمله واستقل سيارته التي هي لونها كذا ومن نوع كذا واتجه إلى مقر عمله الساعة كذا، وأثناء توقفه في إحدى إشارات المرور اصطدمت بسيارته سيارة أخرى كانت مسرعة سببت له حادث انتقل بعده إلى المستشفى وهو الآن مصاب هناك ويتلقى العلاج. فهذه القصة كلها تم حذفها في التركيب العميق وخرجت إلى التركيب السطحي في صورة العبارة القصيرة سالفة الذكر، والمستمع بدوره يستطيع فهم هذه القصة من خلال سياق الحديث، ويستفسر عن بعض المعلومات التي لم تتضح له.
- **التشويه:** حيث يقدم نسخة مبسطة من المعلومات، مما يؤدي إلى تشويه المعنى لعدم تكامله بالنسبة للمستمع، فيقول مثلاً: «أعتقد أن الأمر واضح تماماً بالنسبة لك»، والواقع أنه واضح بالنسبة للمتحدث (المرسل) وليس للمستقبل.
- **التعميم:** حيث يرى المتكلم أن التلفظ بكل الاستثناءات والشروط الممكنة أمر ممل، فيستخدم التعميم فيقول مثلاً: «كل الأطفال يلعبون بالكرة»، وذلك بدلاً من القول إن محمد يلعب بالكرة، وأحمد يلعب بالكرة، وأسامه يلعب بالكرة، وهكذا يعدد معظم الأطفال الذين يلعبون بالكرة.



شكل (٢-٩)

الابتسامة الايجابية تترك انطباعات جيدة في النفس

شروط التحدث الجيد: يشترط للإتصال الشفهي أو التحدث الجيد توفر الشروط التالية:

- رغبة طرفي الإتصال في التحدث وإقامة العلاقة الإتصالية.
- تفهم طبيعة المستقبل وظروفة ورغبانة وميولة.
- عدم المقاطعة أثناء الإتصال.
- اتقان 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 الإتصال اللفظي.
- اختيار الوقت المناسب.
- قراءة انطباعات المستقبل، وتعديل الرسالة بناء عليها.

- تجنب استخدام عبارات الإتهام أو الإساءة.
- التقليل من استخدام العبارات التي تحمل معنى القطع والتأكيد.

المهارات اللازمة للتحدث: يتطلب الإتصال الشفهي أو التحدث العديد من المهارات اللازمة التي يجب توفرها في كل من المرسل والمستقبل، وذلك للوصول إلى أكبر قدر من استيعاب الرسالة الاتصالية وتحقيق هدف الإتصال، ومن أهم تلك المهارات ما يلي:

- النطق الصحيح: ويكون النطق الصحيح للحروف والكلمات سببا في فهم المعنى المطلوب من الاتصال والتحدث، فللك حرف من حروف اللغة مخرجه الطبيعي من الفم والأنف، وخروج الحرف من غير مخرجه الطبيعي يؤدي الى تغيير وتشويه المعنى للحرف والتالي فهم الكلمات على غير معناها.
- ترتيب الكلمات: حيث لكل لغة قواعدا في ترتيب كلماتها وتنوعها الى حروف وأفعال وأسماء، ولكل منهم قواعده في الاستخدام، ويكون الترتيب الصحيح سببا في فهم الرسالة الاتصالية فهما صحيحا، فلكل كلمة حروفها والتي تكون بترتيب معين فإذا تغير ترتيب الحروف تغيرت الكلمة وتغير المعنى المقصود. وهكذا فإن الترتيب الصحيح للكلمات له تأثيره على التحدث.
- تسلسل للأفكار: حيث يقبل العقل للأفكار المنطقية والتي تتمشى مع الترتيب الطبيعي للأفكار الانسانية، فيقبل العقل أن الطفل يولد لا يستطيع المشي ويبدا بالحبو ثم الوقوف ثم المشي، ولا يقبل العقل أن الطفل يولد ماشيا ثم يحبو بعد مشيه، وعلى ذلك فإن الترتيب غير المنطقي للأفكار من شأنه الاخلال بالمعنى المقصود من الرسالة مما يجعل عملية التحدث غير ذات معنى.
- الجدية: ويقصد بها أن يكون المتحدث جادا ومهتما في حديثه بعيدا عن الهزل، فالهزل من الأسباب التي تضعف العلاقة بين المتحدث والمستمع، وتجعل المستمع يشعر بهزلية الحديث، ويرغب في انهاء الاتصال.
- مراعاة القواعد اللغوية: لكل لغة قواعدا في التحدث والكتابة، ففي اللغة العربية لا تدخل حروف الجر على الأفعال بل تدخل على الأسماء فقط، كما أن الفعل يتبعه فاعل، اما في الانجليزية فالفاعل يأتي قبل الفعل، فإذا كانت اللغة لا تراعي القواعد الخاصة بها فإن التحدث يفقد معناه ويصبح التواصل عملية صعبة وشاقة، ومن القواعد المهمة المكملية لكل لغة قواعد الإعراب والحركات التي تغير طريقة نطق الكلمة وإن كانت لها نفس المعنى، وذلك كرفع الفاعل ونصب المفعول وجر المضاف إليه وهكذا.
- تنوع المفردات: ويقصد به تنوع استخدام المفردات اللغوية من حيث الكلمات ومترادفاتها ومعانيها، حيث لكل كلمة عدد من المترادفات، ولكل مترادف استخدامه الأنسب في اللغة، فمثلا قعد وجلس مترادفان في اللغة العربية، لكن لكل منهما استخداماته الأكثر مناسبة.
- فن الإلقاء والخطابة: وهو من المهارات المهمة لعملية التحدث، ويقصد بها التنوع الصوتي من حيث القوة والضعف واستخدام المؤثرات الصوتية وتنوع الأسلوب بين الحماسي والعاطفي، والقصة والمثال والالقاء، وغيرها من الأساليب المستخدمة في التحدث بما يناسب تنوع واختلاف المستمع.
- إثارة الاهتمام: ويقصد به استخدام المتحدث لأساليب من شأنها اثارة اهتمامات المستمع مثل السؤال والقصة والفكاهة

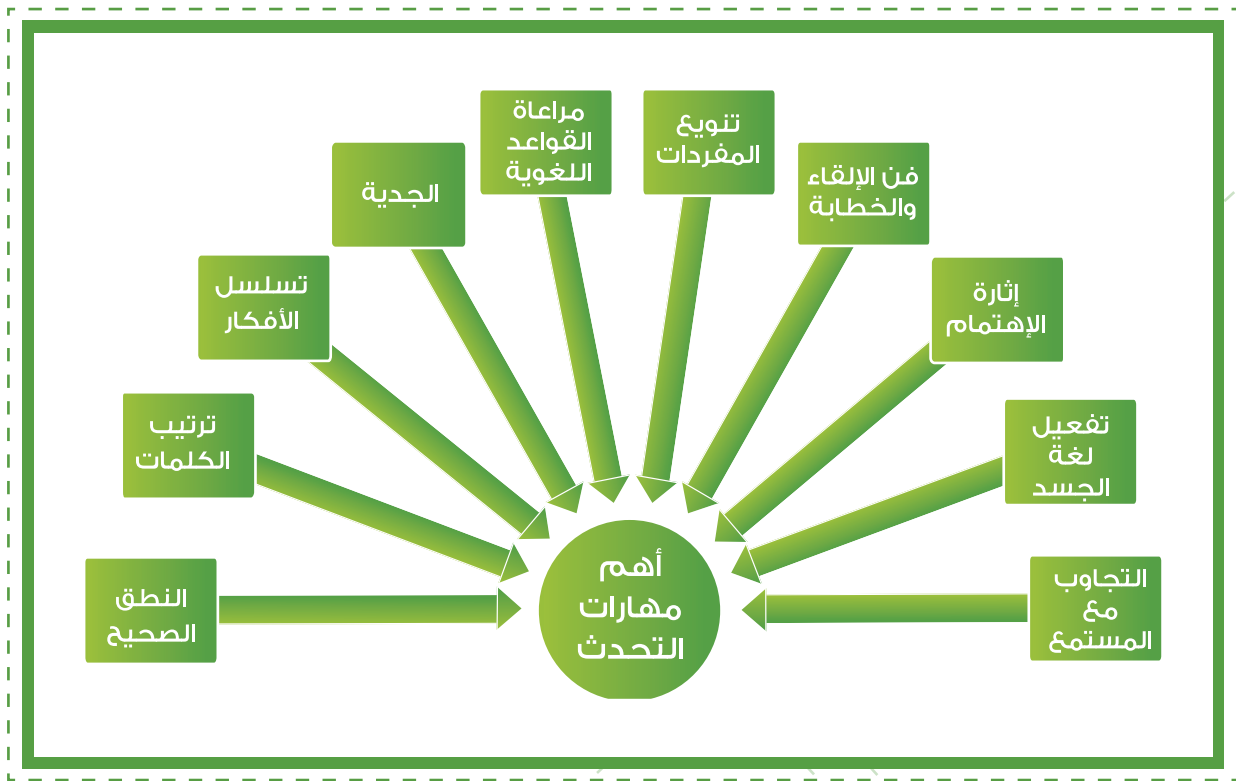
الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

والامثال والحوار وغيرها من الأساليب التي تجعل المستمع أكثر تجاوبا مع المتحدث.

● تفعيل لغة الجسد: ويقصد بها تفعيل استخدام الايماءات الايجابية والاشارات الدالة على التفاعل وحركات الايدي والذراعين، وكذلك القرب المكاني من المستمع والابتسامات ونظرات الأعين، حيث يعمل استخدام لغة الجسد بفعالية على زيادة مهارة التحدث عند الفرد المتحدث.

● التجاوب مع المستمع: وهو من المهارات المهمة في عملية التحدث، ويقصد بها الانتباه لانطباعات واستجابات المستمع وشواغله أثناء عملية التحدث، والاستجابة لها من حيث مواصلة الحديث أو تنويعه أو تغيير الأسلوب أو التوقف عن الحديث نهائيا. ويجب على المتحدث الانتباه إلى الأمور التي تشغل المستمع سواء كانت أمور شخصية كصراخ ابنائه وحالته الصحية، أو اجتماعية كثقافة المجتمع وتقاليده، أو بيئية كالحرارة والضوء والمقاعد غير المريحة، ويضعها في الاعتبار أثناء الحديث.

ويوضح الشكل التالي أهم مهارات التحدث:



شكل (١٠-٢) **شكل يبين أهم مهارات التحدث**

المؤثرات الصوتية

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل، بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يتغير المعنى المقصود من الكلمة بتغير المؤثر الصوتي الملازم لها. ويقصد بالمؤثرات الصوتية تنويع

المرسل لطبقات الصوت أثناء عملية الإتصال، وتغيير درجة شدة الصوت، أو التشديد على بعض الحروف والكلمات أو تكرارها، وكذلك تغيير معدل سرعة الكلام والتوقف قبل أو بعد الكلمات المهمة، وغيرها من المؤثرات الصوتية التي تعطي للرسالة معاني متعددة، حيث يكون تأثيرها على عملية الإتصال بنسبة ٣٨٪. والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الإتصالية، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث، كما في حالة التحدث عبر الهاتف، إذ يمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة. ويحتاج المرسل إلى مهارة فائقة وتدريب باستمرار لإتقان تلك المهارة واستخدامها بكفاءة، حيث يكون لتلك المؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

- أمثلة من المؤثرات الصوتية: ومن المؤثرات الصوتية الأكثر استخداما في عملية التحدث ما يلي: .
- التكلم ببطء: ويقصد به أن يتكلم المتحدث بسرعة مناسبة للجمهور بحث يمكن للمستمع متابعة أفكاره وإستيعاب معناها دون أن يفقد بعض الجمل أو الكلمات. ويمكن استخدام هذا المؤثر عند تناول الموضوعات المهمة أو الموضوعات التي تحمل معاني جديدة أو مصطلحات فنية أو علمية.
- تغيير شدة الصوت: ويقصد بها تغيير الصوت من حيث القوة، فيستخدم الصوت القوي الجهوري مع بعض الكلمات، ويستخدم الصوت الضعيف أو الهمس مع كلمات أخرى، ويستخدم التشديد على بعض الكلمات عند عرض كلمات مهمة داخل النسق.
- تكرار الكلمات: ويقصد به إعادة ذكر بعض الكلمات أو الجمل، وذلك لجذب الانتباه الى أهميتها، والتأكيد على الفكرة التي تحملها.
- التشديد على الكلمات المهمة: وذلك بنطق الكلمات المهمة بطريقة أكثر وضوحا من باقي الكلمات الأخرى، وذلك ادعى لجذب انتباه المستمع.
- تنوع نبرات الصوت: ويقصد به تنوع الصوت من حيث حدة الصوت فينوع بين الصوت الغليظ والصوت الحاد، حيث تستطيع نبرات الصوت نقل العواطف والأحاسيس من خلال طبقات نبرات المختلفة، بينما التحدث بنبرة صوتية واحدة طوال فترة الحديث فإنه يبعث على الملل من جانب المستمع، وعلى المتحدث أن يختار نبرة الصوت الملائمة للكلمات التي يتحدث بها.
- تغيير مستوى الصوت: ويقصد به تغيير الصوت من حيث الدرجة كالارتفاع أو الإنخفاض، إذ يجب أن ينوع المتحدث من درجة صوته فيستخدم مع بعض العبارات أو الكلمات الصوت المرتفع، ويخفض الصوت مع بعض الكلمات الأخرى، لأن الصوت المرتفع يساعد على تسرب الملل الى نفس المستمع.
- تغيير سرعة الكلام: ويقصد بها معدل نطق الحروف والكلمات بالنسبة للزمن، فبعض العبارات يمكن أن يذكرها بسرعة من حيث نطقها، بينما يبطئ من سرعة ذكر الكلمات الأخرى كالمصطلحات الفنية أو الكلمات الجديدة، من أجل أن يعطي فرصة للمستمع في أن يفكر ويستوعب ما يقال، ويلفت نظره الى أهميتها.
- التوقف اللحظي: ويقصد به توقف المتحدث عن الحديث للحظة معينة للفت الانتباه الى الكلمات التي تقال قبل أو بعد هذا التوقف، وتوضيح أهميتها وقيمتها.
- خفض الصوت: وهي مهارة تستخدم عند عند الحديث عن بعض الأشياء المهمة جدا أو غير المهمة، حيث يؤدي خفض

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

الصوت إلى زيادة الانتباه من المستمع للكلمات التي تقال.

- اتجاه الصوت: ويقصد به مستوى الطاقة الصوتية عند نهاية الكلمة أو بعد فترة من بداية الحديث، فعندما يكون مستوى الطاقة الصوتية لأعلى فإن الفرد يكون متحمسا للحديث، وعندما تكون الطاقة الصوتية متجهة لأسفل فإن الفرد يكون بدرجة كبيرة من الهدوء الذي يقترب من المودة والحميمية، أو الرغبة في انهاء الحديث.
- الكلمات المستخدمة: حيث استخدام الكلمات الجيدة الايجابية يعد من المهارات الأساسية لاستمرار عملية التحدث ككلمات الإطراء والثناء والشكر، بينما استخدام الكلمات السلبية كالإهانات والاستهزاء فمن شأنه أن يهدد استمرار عملية الإتصال.

وبين الشكل التالي أهم المؤثرات الصوتية التي تستخدم أثناء عملية التحدث:



شكل (١١-٢)

شكل يبين أهم المؤثرات الصوتية التي تستخدم أثناء عملية التحدث

نشاط فردي:

أجب عن الاسئلة التالية بطريقة فردية، وحدد مدى استخدامك لمهاراتك الصوتية.

الاسئلة	الإجابة
١ هل تبرز تنوع صوتك للآخرين أم أنك فقط تتكلم بطريقة معتادة؟	
٢ هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين؟	
٣ هل تعرف متي يصبح صوتك باهتاً ، وما هي الأسباب؟	
٤ هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف؟	
٥ إذا كان الأمر كذلك فلماذا؟ وإن لم يكن كذلك فلماذا؟	
٦ هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي؟	
٧ إذا كانت الإجابة بنعم، فهل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف؟	
٨ هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك؟	
٩ عندما تسمع شخصاً يجيب على الهاتف، فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها؟	
١٠ ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوي رسالتك ؟	

تدريب فردي:

حاول استخدام خاصية المسجل الصوتي في جوالك، وسجل لنفسك وأنت تتحدث عن الخبرات التي ممرت بك في أول أسبوعين من إلتحاقك بالجامعة، ونصائحك لمن سيلتحقون الفصل القادم بالجامعة، وذلك لمدة خمس دقائق متصلة. ثم استمع لتسجيلك وعدد كم من المؤثرات الصوتية التي استخدمتها أثناء عرضك.

مهارات استخدام المؤثرات الصوتية:

نظرا للتنوع وتعدد المؤثرات الصوتية، فإنها تحتاج إلى تدريب وممارسة لتفعيل استخدامها في العملية الإتصالية، حيث يؤدي التدريب إلى تحسين أداء الأفراد في عملية الإتصال وإضفاء معاني للكلمات والجمل تختلف بتنوع تلك المؤثرات الصوتية، ولإتقان مهاراتك الصوتية عليك التدريب على ما يلي:

- تخلص من الأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة.
- تخلص من اللزمات القولية.
- تجنب الصوت الجهوري أو الصخب.
- لا تتحدث بوتيرة واحدة وكأنك تقرأ صحيفة أو كتاب.
- استخدم الوقفات بشكل صحيح لتوضيح المعنى المطلوب.
- لا تزيد الوقفات عن أربع ثواني.
- أسرع من الحديث إذا لزم الأمر وأبطئ عند الحاجة.
- اجعل الابتسامات تختلط مع الكلمات.
- اجعل صوتك يبعث على الدفء والود.
- انطق المصطلحات الفنية أو الجديدة بطريقة مخالفة لطريقة تحدثك المعتادة.
- استخدم التشديد الصوتي لبعض الحروف أو الكلمات المهمة.

تدريب فردي وجمعي:

في النشاط الذي قمت به سابقاً (التسجيل الصوتي الذي قمت به)، اعد الاستماع إليه مع مجموعتك، وحاول بالتعاون معهم تقويم مهاراتك الصوتية من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

الرقم	السؤال	الإجابة
١	ما الأصوات غير المفهومة أثناء الحديث؟	
٢	ما اللزمات القولية المستخدمة؟	
٣	هل تم تفعيل استخدام الوقفات؟	
٤	ما المدة التقريبية لفترة الوقفات؟	
٥	هل تظهر الابتسامات في حديثك؟	
٦	هل يبدو صوتك متجهماً؟	
٧	هل يوحى صوتك بالدفع؟	
٨	هل استمر الحديث على وتيرة واحدة؟	
٩	كيف كان نطقك للمصطلحات الفنية أو الجديدة؟	
١٠	ما الحروف أو الكلمات التي تم التشديد عليها؟	

بعد تحديد الإجابات على الأسئلة السابقة، وبالمصارحة مع نفسك، قم بطريقة فردية بكتابة ثلاثة أنماط أو أخطاء في حديثك تريد تعديلها أو التخلص منها:

.....

.....

.....

طرق إتقان مهارة الاتصال اللفظي:

لكي ينجح المرسل في عملية التحدث، ويكو نتحدثه فعال، يجب عليه إتقان مهارة التحدث، ويكون ذلك الإتقان بالتدريب على ما يلي:

- استخدام التنوع الصوتي والمؤثرات الصوتية، وعدم التطلع بنبرة صوتية واحدة.
- خفض حدة الصوت، والتكلم بدرجة صوتية مناسبة.
- الوقوف على مسافة مناسبة من المستمع.
- استخدام المس بالأيدي في الوقت المناسب.
- تجنب استخدام أصبع الإشارة في الحديث، لأنه يشعر المستمع بالاتهام.
- عدم التسرع في الحديث (شر الكتابة المشق، وشر القراءة الهزيمة).
- جمع المعلومات المسبقة عن آراء المستقبلين في موضوع الإتصال.
- إعداد موضوع الإتصال إعدادا جيدا، وتحديد أهم العناصر التي سيتناولها.
- مراعاة تسلسل الأفكار أثناء الحديث.
- اختيار الألفاظ والعبارات المعبرة عن المعنى المقصود.
- عدم استخدام ألفاظ التعميم عند التحدث.
- تكرار كلمات الشكر والثناء، وتجنب كلمات الاتهام أو الاساءة.
- الاهتمام بعملية الإتصال ذاتها.
- مراعاة الصدق في الحديث.
- تجنب الأخطاء النحوية (الحن في الحديث).
- نطق الحروف من مخارجها الصحيحة.
- البعد عن الهزل والدعابة المفتعلة.

أنشطة:

- اكتب تقرير توضع فيه مفهوم الاتصال اللفظي وفوائده في حياتك اليومية.
- اكتب سيناريو لحوار توضح فيه مكونات التحدث وتستخدم المهارات الفرعية للتحدث.

مصطلحات

- **الإتصال اللفظي:** وهو الإتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الإتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفوية أو بطريقة مكتوبة.
- **التحدث:** هو عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال.

ثالثاً: مهارة الاستماع والإنصات

يتأثر الانسان بالأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع، وهي أول حاسة تقوم بوظيفتها بعد ميلاد الإنسان. ويعد الاستماع من المهارات الأساسية في بناء علاقات جديدة مع الآخرين وفهمهم، فهو نشاط ضروري لجمع المعلومات وتجنب المشاكل قبل حدوثها، كما أن الاستماع للآخرين هو بمثابة توجيه رسالة تقدير واحترام لهم ولآرائهم الشخصية.

أهمية الإستماع

للاستماع أهمية كبير في عملية الاتصال وفي بناء العلاقات بين الافراد، وهو وسيلة مهمة للتعرف على المنبهات والمؤثرات الخارجية. ويمكن توضيح أهمية الاستماع فيما يلي:

السمع هو أسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكون المحيط، وهو أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.

يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.

يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.

الاستماع إلي خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلي اكتساب معلومات جديدة.

يعمل الاستماع الى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.

يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.



شكل (١٢-٢)

ضرورة الاستماع للآخر من المهارات المهمة في الاتصال

أنواع الاستماع

يمكن تقسم الاستماع الى النوعين التاليين:

النوع الأول: الاستماع الحقيقي:

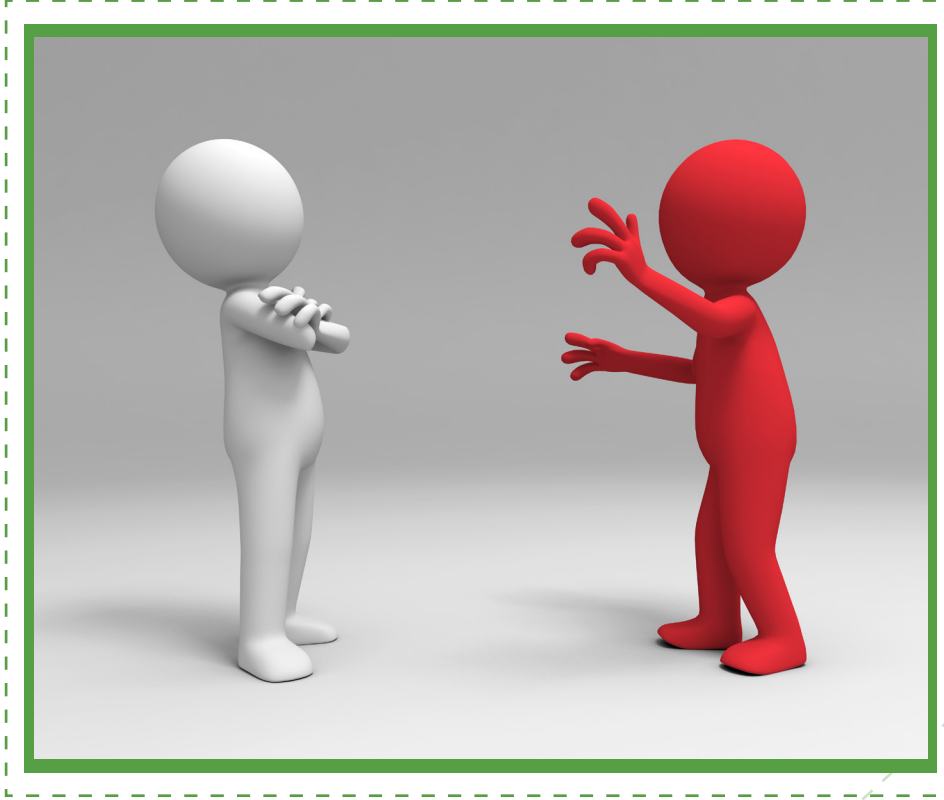
وهو العملية التي يتم من خلالها إلزام المنصت بالسمع واستيعاب المعلومات التي يلقيها الطرف الآخر، وكذلك إعمال العقل والتفكير فيما يقال من معلومات والاستجابة لها، فهو ليس مجرد السكوت عن الكلام مع الآخرين، بل يتعداه الى التفكير والتأمل والتدبر.

● أهداف الاستماع الحقيقي: يهدف الاستماع الحقيقي الى ما يلي:

- فهم الآخرين.
- الإستمتاع بالاستماع للآخرين.
- تعلم أشياء جديدة.
- تقديم العون والمساعدة للآخرين.

- إشباع حاجة شخصية عند الفرد.

النوع الثاني: الاستماع المزيف:



شكل (١٣-٢)

الاستماع المزيف ليس فيه أعمال للعقل لما يقال

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.

- أهداف الاستماع المزيف: من أهداف الاستماع المزيف الى ما يلي:
- إيهام الآخرين بأنك مهتم بأراهم ليزداد إعجابهم بك.
- الانتباه إلى احتمالية الرفض من الطرف المقابل.
- 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.
- البحث عن مواطن الضعف المحتملة في حوار حتى تستطيع الفوز بالنقاش.

- مراقبة ردود فعل الآخرين لتصرفاتك.
- الاستماع للآخرين بشكل جزئي لعدم تمكنك من الخروج من الحوار دون إزعاج أو إهانة الشخص المقابل.

الفرق بين السماع والاستماع والانصات

هناك فرق بين كل من السماع والاستماع والانصات، حيث تعد عملية السماع مقدمة للاستماع، بينما الانصات أعلى مراتب الاستماع، ويمكن توضيح الفرق بينهم فيما يلي:



شكل (٢-١٤)

احرص على السماع الجيد، فهو مفتاحك للانصات

السماع: وهو استجابة عضو السمع وهي الأذن للأصوات الخارجية، حيث تكون استجابة الأذن للمؤثرات الصوتية من خلال تحريك الأجزاء الداخلية لجهاز السمع، ويكون هذا التحريك بمثابة الاستجابة الفسيولوجية الآلية للأصوات التي تصل إلى جهاز السمع عن طريق صيوان الأذن، ويسمى في هذه الحالة بالسمع وهو وظيفة عمل الأذن.

الاستماع: وهو الأثر الناتج عن فعل الأذن، فإذا ما أدى هذا الصوت الواصل إلى الأذن إلى إنتباه الفرد وإعمال عقله بطريقة مقصودة، ومن ثم ترجمة هذا الصوت إلى حروف وكلمات لها معاني، وألفاظ ذات معاني ودلالات مفهومة، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإستماع. فالاستماع إذن مرتبة أعلى من مرتبة السماع.

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

الإنصات: وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنااتجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات، فالإنصات هو أعلى مراتب الإستماع. وفي ذلك يقول الله تعالى «وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون» الأعراف، ٢٠٤.

والتحدث والإنصات وجهان لعملة واحدة، فلا يستطيع شخص أن يتكلم وينصت في نفس الوقت، والإنصات من المهارات التي لا تتوفر لدى كثير من الأفراد رغم أنها تؤدي إلى سلامة التفكير وشدة اليقظة أثناء عملية الإتصال. ويجب أن يتبادل كل من المرسل والمستقبل عمليتي التحدث والإنصات، فإذا تكلم أحدهما أنصت الآخر.

مراحل عملية الإنصات

يعد الانصات أعلى مراتب عملية السمع، وهو يأتي بعد الإستماع، ويمكن تحديد أهم مراحل عملية الإنصات في المراحل التالية:

مرحلة السمع: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المؤثرات والمؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي. ويستوى في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الأذن) سواء كان بقصد منهم أو بدون قصد.

مرحلة الإستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال 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 لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الأصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه. وتكون عملية الاستماع بطريقة مقصودة للفرد حيث يكون فيها إعمال للعقل، وتختلف عملية الاستماع من فرد لآخر رغم أن السماع ربما يكون واحداً، ولعل ذلك الاختلاف في فهم كل منهم لدلالات الألفاظ ومعاني الكلمات ربما يكون نتيجة اختلاف خبراتهم السابقة التي مروا بها، وقدراتهم العقلية التي يعالجون بها دلالات تلك الأصوات وترجمتها إلى معاني مفهومة. لذا فإن السماع للرسائل الواحدة من أشخاص مختلفين لا يلزمه أن يكون الفهم واحد منهم، فقد ينتج عنه فهم مختلف.

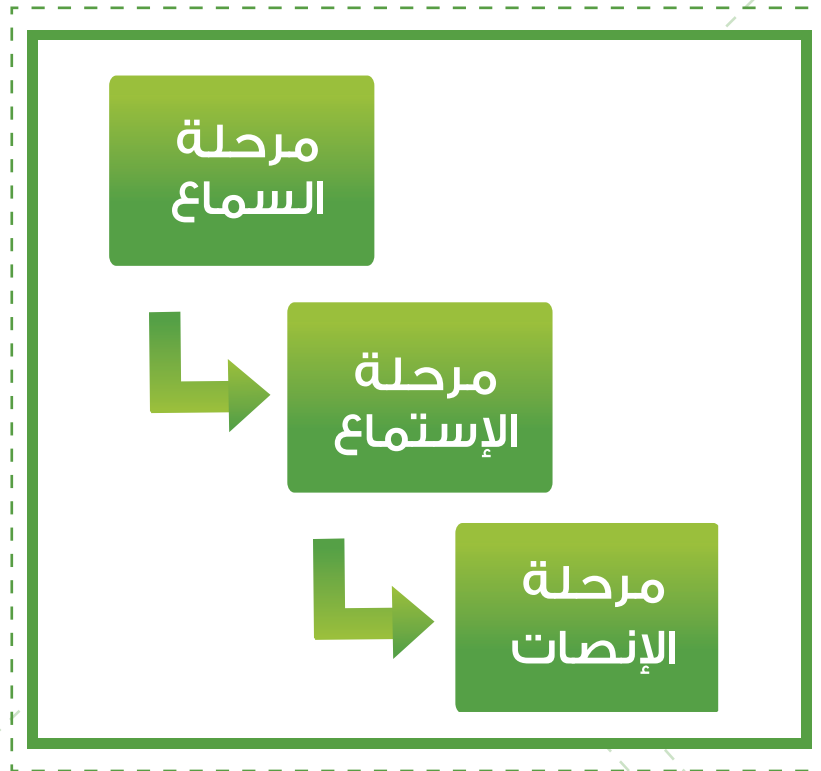
مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد القرار بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إليه، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

- التفسير: حيث يقوم العقل بعملية تفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيرا في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.
- التحليل: حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.
- التركيب: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معا، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.
- التقويم: وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.
- الاستجابة: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي. فمن أمثلة السلوك القولي ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيدا عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.
- التذكر: وهي آخر مراحل الانصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرار حدوثها.

ويبين الشكل التالي المراحل التي تسبق عملية الإنصات، بالإضافة إلى العمليات اللازمة لعملية الإنصات:



شكل (١٥-٢)
شكل يبين مراحل الانصات

المهارات المطلوبة لإتقان مهارة الاستماع والإنصات

ولإتقان مهارة الاستماع والإنصات يجب على الفرد التدريب على ما يلي:

التهيئة للإنصات: وذلك من خلال اتباع النقاط التالية:

- التوقف عن الحديث الشخصي أو الجانبي.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات من خلال وسائل الاتصال غير اللفظية، كالجلسة المعتدلة، والنظر إلى المتحدث.
- تخلص من كل مشتتات الإنتباه.

أثناء عملية الإنصات: وذلك من خلال التدريب على ما يلي:

- تركيز الإنتباه مع المتحدث.
- المتابعة الدقيقة لكلمات المتحدث.
- التجاوب مع المتحدث أثناء الإستماع من خلال لغة الجسد.
- اشعار المتحدث بأهمية ما يقول بتدوين بعض النقاط.
- راقب أسلوب المتحدث ولغة جسده لتتعرف على مدى أهمية عباراته وكلماته.
- تجنب المقاطعات الكثيرة.
- التدريب على إصدار الإيماءات والإشارات التي توحى بالتغذية الراجعة.
- تقليل الشرود الذهني.
- الالتزام بالنقد البناء.
- التعود على التأني قبل الرد على الرسالة.
- استفسر من المرسل إن استشكل عليك فهم الرسالة.
- قوم رسالة المتحدث ولا تحكم عليها إلا بعد الإنتهاء من عرض فكرته تماما.
- تجنب من بعض الأعمال التي تثير المتحدث مثل التلفظ بالكلمات التي توحى بالملل، استعمال عبارات محبطة (معروفة، كلام مكرر، ..).
- لا تنس شكر المتحدث بعد الإنتهاء من عرضه.

معوقات الاستماع والإنصات



شكل (١٦-٢)

أحرص على الاستماع عندما يتحدث الآخر

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

معوقات تتعلق بشخصية المستقبل: وهي مثل:

- المقارنة، والتي تهدف الى وضع المتحدث في صورة اقل من الآخرين.
- إعداد التعليقات غير المناسبة.
- تغيير الموضوع النقاشي.
- استرضاء الآخرين، وذلك من خلال التجاوب في كل ما يقال للظهور بمظهر الفاهم.
- الإنطباع المسبق عن المتحدث.
- عدم تقبل شخصية المتحدث.
- سوء العلاقة بينه وبين المتحدث.
- عدم رغبة المستقبل في مواصلة عملية الإتصال.

معوقات تتعلق بأذن المستقبل: وهي مثل:

- ضعف السمع.
- الصمم الجزئي.
- الصمم الكلي.
- إصابة الأذن بالأمراض الطارئة.

معوقات تتعلق بعقل المستقبل: وهي مثل:

- الحكم على الآخرين قبل أن ينتهوا من عرضهم.
- ضعف القدرات العقلية.
- فلترة الحديث وتصيد الأخطاء.
- قراءة الأفكار خلال الحوار والتشكيك فيها.
- قلة الخبرات الحياتية والمخزون العقلي من الكلمات.
- الخوف والقلق والاضطراب.
- الإجهاد والتعب.
- السماع الانتقائي، وهو سماع ما يريد فقط.

معوقات تتعلق بالمرسل: وهي مثل:

- الجدل.
- الاصرار على صحة الرأي.
- تقديم النصائح والتوجيهات المستمرة.
- أحلام اليقظة، أو التحدث من كوكب آخر.
- ضعف صوت المرسل.
- تداخل الحروف والكلمات.
- عدم وضوح (غموض) أسلوب التحدث للمرسل.
- عدم قناعة المرسل بعملية الإتصال.

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.
- البيئة تثبط من عملية الإتصال.



شكل (٢-١٧)

حاول التقليل من المشوشات البيئية لزيادة قدرتك على الإنصات

مستويات الإنصات: للإنصات خمس مستويات تتدرج من الأسوأ إلى الأفضل، وهي كما يلي:

- المستوى الأول: التجاهل: وهو أسوأ مستويات الإنصات لما يعطيه من شعور سلبي لدى المتحدث. وقد يصحبه بعض الرسائل المحبطة كالمقاطعة أو العبث بالجوال أو كثرة حركة البدن أو فرقة الأصابع أو الأحاديث الجانبية.
- المستوى الثاني: التظاهر: وهو أقل سوءاً من السابق، وفيه يتظاهر المستمع بالإنصات ويحاول أن يبدو مصغياً بإظهار شيء من إصطناع مظاهر الإنصات وهو ما يسمى بالمجاملة. حيث يوحي المظهر الخارجي ولغة البدن بالإنصات لكن ينعدم الفهم والاستيعاب.
- المستوى الثالث: الإنتقاء: وهو نوعان:
 - النوع الأول: وفيه ينتقي المصغي أجزاء من الكلام ثم يعلق عليها. وهو كما يظهر في الحديث مع الأطفال حيث يحاول

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

الوالدان إرضاء الطفل بالاستماع لما يقول وفي الحقيقة هما غير منبهين لما يقوله الطفل.

• النوع الثاني: وفيه ينتقي أجزاء من الكلام لغرض الرد والنقد فقط، حيث ينتقي المستمع لزلات المتحدث فقط ليركز الحديث والنقاش حولها.

• المستوى الرابع: الإصغاء بالإنابة: وهي عملية اصغاء كاملة ومرضية، حيث يتابع المستمع للمتحدث من خلال اتصال العينين ولغة الجسد والابتسامات، مما يعطي نوعاً من الرضا للمتحدث، لكن يوجد شعور واحساس لدى المتحدث بأنه لم يصل لدرجة من الإقناع المناسب للمستمع.

• المستوى الخامس: الإصغاء بتفاعل أو بتقمص: أي أن يدخل المستمع للإطار المرجع للمتحدث وأن ينظر من خلاله ويرى العالم بالطريقة التي يراه بها. فهو يعني بذل الجهد لمحاولة جادة لفهم الحقائق والمشاعر التي تكمن فيما يقال، فهو لا يعني أن تعطي رأيك وتعبر عن مشاعرك لما يقال، ولكن يعني التفاعل العاطفي بأقصى ما تستطيع من حيث أعمال لغة الجسد وإعمال الفكر وتقمص الشعور.

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات:

ليس جميع الأشخاص ينصتون إلى الرسالة الإتصالية بنفس الدرجة والإهتمام، حيث يمكن تصنيف الأشخاص في عملية الإتصال بناء على عملية الإنصات إلى الأصناف التالية:

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

• الشخص المنصت جزئياً: (Marginal Listener) 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 سابقة الذكر، بل باستخدام بعضها دون الآخر.

• الشخص المنصت المقوم: (Evaluative Listener) 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: (Active Listener) 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.

الوحدة الثانية: مهارات الإتصال الأساسية

حاول الإجابة على فقرات الاستبيان التالي بكل دقة للتعرف على مهارتك في الإنصات.

من فضلك ضع علامة (٧) أمام الخيار المناسب من وجهة نظرك وينطبق عليك.

لا	أحيانا	دائما	العبارة	
			أشغل نفسي بالرد على من يخاطبني أثناء حديثه إليّ.	١
			أهتم بأسلوب وطريقة من يخاطبني بقدر يفوق اهتمامي بمحتوى حديثه.	٢
			أجتهد في فهم كلام من يخاطبني من خلال وجهة نظره ومشاعره هو.	٣
			قد أدون بعض الملاحظات والأفكار الرئيسة أثناء الإنصات.	٤
			أنصت لمن يخاطبني بنية الفهم العميق لما يقول.	٥
			أوجه أسئلة استفسارية بين الحين والآخر لمن يخاطبني.	٦
			لا يضيق صدري بكلام الآخرين مهما كان مزعجا أو غير منطقي.	٧
			لا أفكر في شيء آخر أثناء إنصاتي للآخرين.	٨
			أصدر بعض الأحكام على كلام من يخاطبني أثناء حديثه معي .	٩
			أنصت لمن يخاطبني بهدف الاستفادة من كلامه.	١٠
			لا أقاطع من يخاطبني حتى ينتهي من حديثه تماما.	١١
			أهتم بملاحظة تعبيرات وجه من يخاطبني وحركات جسده ونبرة صوته.	١٢

العبارات	دائماً	أحياناً	لا	مجموع الدرجات
العبارات من (١: ٣)	0	1	2	
العبارة رقم (٤)	1	2	0	
العبارات من (٥: ١٢)	2	1	0	
المجموع الكلي للدرجات				

● أكثر من ١٩ درجة:

هنيئاً لك إتقانك لمهارات وفنون الإنصات.

● من ١٦ إلى ١٩ درجة:

إنصاتك جيّد، واجتهد في استكمال بعض ما لم يكتمل لديك من فنون الإنصات حتى تتمكّن من التفاعل مع من حولك والتأثير فيهم بصورة أعمق وأنجح.

● من ١٢ إلى ١٥ درجة:

ابحث عن نقاط ضعفك في العبارات السابقة، واجتهد في تنميتها حتى لا ينفّر منك الناس، وينفضوا من حولك.

● أقل من ١٢ درجة:

..... ؟ ولكن لا تيأس وابدأ في تعلم مهارات الإنصات.

أنشطة:

- اكتب تقريراً تقارن فيه بين الاستماع الحقيقي والاستماع المزيف مستخدماً أمثلة من حياتك اليومية لتوضيح الفرق بينهما.
- اكتب سيناريو لحوار توضح فيه المراحل المختلفة للاستماع وتبين أهمية كل مرحلة.
- قم بدراسة أكثر معوقات الاستماع التي تواجهها وحدد الخطوات الممكنة لتجنب هذه المعوقات.

المصطلحات

الاستماع: استقبال الصوت، ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم، أو غرض يراد تحقيقه.

الاستماع الحقيقي: وهو العملية التي يتم من خلالها إلزام المنصت بالسمع واستيعاب المعلومات التي يلقيها الطرف الآخر

رابعاً: مهارات التعبير

التعبير هو قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، حيث تعتمد قدرة الفرد التعبيرية على خبراته السابقة في التعامل مع الآخرين.



شكل (٢-١٨)

يعتمد التعبير على الانطباعات الشخصية للفرد

أنواع للتعبير:

التعبير هو قدرة الفرد على اخراج ما بداخله من معلومات وأفكار في صورة عبارات مفهومة المعني، سواء كان هذا الاخراج للعبارات في صورة لفظية أو في صورة مكتوبة تحريرية. ويمكن تقسيم الاتصال بين الفرد وبين الآخرين بناء على التعبير إلى أربع فئات، كل فئة منها تتطلب نمط مختلف من التعبير، وغالباً ما تستخدم مفردات وعبارات مختلفة مع كل فئة منها. ويمكن تمييز فئات التعبير إلى ما يلي:

الملاحظات: وهي ناتج وفعل حواس الانسان، حيث يتصل الانسان بالعالم المحيط من خلال الحواس، فيسمع ويرى ويحس ويشعر، وبناء على تلك الحواس يستنتج المعلومات المختلفة من العالم المحيط ويعبر عنها بلغته الخاصة وأسلوبه المميز. وتعد

الملاحظات من الأشياء المهمة لكل فرد، فهي لغة كل فرد سواء كان متعلماً أو غير متعلم، فهي لغة العالم والمهني، والإنسان العملي والإنسان النظري. وتعني الملاحظات القدرة على تقديم التقارير بناء على الواقع الفعلي للظروف والاحداث بناء على المشاهدات الشخصية، فلا تعتمد الملاحظات على التكهنات أو الاستدلالات، أو استنتاجات وهمية، بل تعتمد على الحقائق الواضحة. ومن الأمثلة على الملاحظات ما يلي:

- "شاهدت خروج الطفل من البيت".
- "لقد تعطل الفرن هذا الصباح"
- "إنه ينوي ارتداء قميص مخطط لحضور الاجتماع"
- "قرأت في المجلة أن العصر الجليدي سيبدأ في غضون خمس مئة سنة"
- كل من هذه التعليقات تنقيد بدقة لما قد سمعه، أو قرأه أو مر به الشخص من خبرات.

الأفكار: الأفكار هي الاستنتاجات والاستدلالات المستمدة من ما قد يسمع الإنسان ويقرأ أو يلاحظ خلال الحياة اليومية. فهي محاولات لتجميع الملاحظات حتى تتمكن من رؤية ما يحدث في الواقع وفهم لماذا وكيف وقعت الأحداث. وتعتمد الأفكار على البناء المعرفي للفرد وقدرته على استخدام الأنواع المختلفة من التفكير كالتفكير التحليلي والتأملي والاستقرائي، وذلك من أجل ترجمة تلك الأفكار الى كلمات وعبارات، فالمعتقدات والآراء والنظريات كلها أصناف من الاستنتاجات. ومن أمثلة الأفكار ما يلي:

- "الإيثار أمر ضروري لزواج ناجح."
- "لا بد من أنه يخاف من زوجته، فإنه دائماً ما يبدو متوتراً حولها."

المشاعر: يعد التعبير عن المشاعر من الأشياء الصعبة في عملية التواصل مع الآخرين، فقد لا يقبل بعض الناس سماع ما تشعر به، ويشعرون بالإزعاج والضيق عند سماعهم لمشاعر الآخرين. كما يتقبل بعض الأفراد الآخرين المشاعر بشكل انتقائي، فهو يتقبل ما يناسبه ويرفض المشاعر الأخرى التي لا تناسبه. يمكن أن نسمع عن الحزن لفقدان الأحباء ولكن ليس عن الخوف من الموت. كما يلاحظ أن الغضب هو من أصعب المشاعر تقبلاً للفرد لأنه يشكل تهديداً للمستمع.

وأحيانا قد يقرر الفرد أن يبقي مشاعره كامنّة داخل نفسه، ولا يريد الإفصاح عنها للآخرين حتى لا يؤذي شعورهم، أو نتيجة عدم ثقته في مساعدته في التغلب عليها ومعالجتها. ويلاحظ أن المشاعر الشخصية تشكل جزءاً كبيراً من حياة الفرد وتكوينه الشخصي، وتشمل المشاعر كل من الخوف والقلق والحب والكره والاندماج والانعزال والميل والعزوف وغيرها. ومن المعلوم أن كل فرد هو شخصية مميزة عن غيره من الأشخاص الآخرين في تركيبه النفسي والاجتماعي والبدني، لذا فإن إظهار المشاعر وخاصة الدافئة منها يجعل الآخرين في تعاطف مع الشخص. فعند سماعك للآخرين بمعرفة ما يغضبك، أو يخيفك، أو يحلو لك، ينشأ لديهم قدر أكبر من التعاطف والتفاهم اتجاهك، ويصبحون أكثر قدرة على تعديل سلوكهم لتلبية احتياجاتك. ومن الأمثلة على التعبير عن المشاعر ما يلي:

- أشعر بالتجاوب معكم.
- أشعر وكأنني خذلتكم، وهذا يضايقني.

- أشعر بسعادة كبير عند رؤيتك.

الحاجات: كل إنسان يشعر بوجود شيء ينقصه في حياته اليومية أو الاجتماعية أو العامة، وهذا النقص يسبب له شعور بالاحتياج الى التكميل والتعويض، فيسعى الى تلبية هذا النقص لإشباع الحاجة لديه. وتختلف أهمية الحاجات عند الافراد، كما تتنوع وتتعدد الحاجات، ولا يمكن صهر الحاجات الانسانية في عدد معين من الحاجات وإنما يمكن تصنيف الحاجات الانسانية في فئات ومجموعات.

وقد اختلف العلماء في تقسيم الحاجات الانسانية، ولكن أشهر تلك التصنيفات هو تقسيم العالم ماسلو، وقد قسم الحاجات الانسانية في مجموعات أساسية وهذه المجموعات هي:

- الحاجات البيولوجية، وهي الحاجات الاساسية التي يحتاج اليها كل الافراد مثل الحاجة الى الطعام والشراب والنوم.
- الحاجة الى الحرية والاستقلال، مثل التخلص من القيود المفروضة على الفرد كالقيود الأسرية والعائلية.
- الحاجة الى الامن والطمأنينة، مثل العيش فس سلام مع الآخرين وأمان، الحماية من الاعتداء او الايذاء الجسدي.
- الحاجة الى تقدير الذات والاحترام، وهي مثل احترام الآخرين له وتقديرهم لشخصه.
- الحاجة الى تحقيق وإثبات الذات، وهي مثل الحاجة الى انجاز الأعمال والنجاح فيها.

ويختلف الناس في ترتيب احتياجاتهم وأهميتها بالنسبة لهم، فلا أحد يعرف ما تريد إلا أنت، فأنت الخبير باحتياجاتك وأهميتها بالنسبة لك، وأنت صاحب أعلى سلطة على نفسك في ذلك، فلا يفرض عليك أحد البدء بحاجة دون أخرى. ومع ذلك، فقد يجد الانسان صعوبة كبيرة في التعبير عن احتياجاته. قد تأمل أن يستنتج أهلك وأصدقائك ما تحتاج دون أن توضح لهم ذلك. وبسبب شعور البعض بالضيق من التعبير عن احتياجاتهم فقد يميلون إلى التعبير عنها من خلال عبارات الغضب والاستياء اتجاه الآخرين. كما أن الاحتياجات والتعبير عنها يختلف باختلاف الزمن واختلاف المراحل النمائية للانسان، ومن أمثلة التعبير عن الاحتياجات ما يلي:

- أحتاج إلى تحديد موعد للاجتماع وبحث سبل حل المشكلة.
- أنا متعب، هل تستطيع القيام بالعمل بدلاً عني؟.
- أحتاج الى الذهاب لشراء ملابس جديدة، هل يمكن أن ترافقني للاستئناس برأيك؟

الرسالة الكاملة والرسالة الجزئية:



شكل (٢-١٩)

لا تترك للآخرين الفرصة للتخمين

يوجد نوعان الم الرسائل التي يستخدمها الفرد عند تعامله أو تواصله مع الآخرين، فإما أن يظهر كل تعبيراته الأربعة من ملاحظات وافكار ومشاعر وحاجات، أو يظهر بعضها ويخفي البعض الآخر. ففي الحالة الاولى يستخدم الفرد الافصاح من خلال الرسالة الكاملة التي تؤدي الى الوضوح في التعامل، أما في الحالة الثانية والتي يخفي فيها الفرد بعضا من تعبيراته وفتتكون لدى الآخرين صورة غير واضحة عن الفرد وهو ما يسمى بالرسالة الجزئية، ويمكن توضيح كل من الرسالتين فيما يلي:

الرسالة الكاملة: يقصد بالرسائل الكاملة أن تشمل الرسالة على أنواع التعبير الأربعة (ما تراه من خلال الملاحظات، وما تحسه من خلال المشاعر، وما تفكر به من خلال العقل، وما تحتاج إليه) وذلك عند التواصل مع الآخرين. حيث تنمو العلاقات الشخصية وتتطور من خلال الرسائل الكاملة. وتعمل الرسائل الكاملة على التعرف على الشخصية معرفة حقيقية وواقعية، فصديقك المفضل أو عائلتك لا يمكن أن يتعرفوا على شخصيتك الحقيقة دون مشاركتهم بتجاربك وأفكارك الشخصية، وهذا يعني ألا تخفي مشاعرك واحتياجاتك عنهم، وأظهر لهم وصفا متكاملًا عما تشاهد من خلال ملاحظاتك وتعبيراتك، ووضح لهم استنتاجاتك وتفسير مشاعرك الشخصية.

الرسالة الجزئية: ويقصد بها الإفصاح عن بعض المعلومات للآخرين وإخفاء بعضها الآخر عنهم، حيث تتكون صورة غير واضحة أو صورة جزئية لدى الفرد قد تكون غير صحيحة. وتسبب الرسالة الجزئية شعورا بالحيرة وعدم الثقة لدى الطرف المقابل نتيجة احساسهم بنقص المعلومات الضرورية لهم، مما يسبب في تكوين عدم الثقة والارتياح بين الطرفين. فقد ينزعج البعض من أحكام لا تخضع لمشاعرك وطموحاتك، أو يرفضون تقبل غضبك دون سماع اسبابه، أو يشعرون بالضييق من احتياجاتك النابعة من مشاعر ترفض الإفصاح عنها، لذا فإن الفرد إذا اراد أن ينشئ علاقات اتصالية ناجحة مع الآخرين فإنه لابد من اتباع أسلوب الرسائل الكاملة.

ويلاحظ أن الفرد لا يحتاج في جميع عمليات الاتصال بالآخرين إلى الرسائل الكاملة، فلن تحتاج إلى التعبير عن مشاعرك مع البقالة، ولا حتى مع المقربين إليك، لأن معظم الرسائل تهدف إلى تبادل المعلومات فقط. لكن الرسائل الجزئية التي قد تهمل جزء مهم من الحوار قد تشكل مشكلة خطيرة وتصبح عائقاً حقيقياً أمام التواصل الفعال مع الآخرين.

إعداد الرسائل:

إرسال الرسائل ليس بالعملية الهينة البسيطة، بل انها عملية صعبة تتوقف على كل من المرسل والمستقبل والظروف البيئية المحيطة، لذا فإن الفرد يجب عليه عند اتصاله بالآخرين وتوجيه الرسائل لهم أن يراعي كل من حالته الشخصية وأحوال الشخص المستقبل والظروف البيئية المحيطة. لذا فإن هناك ثلاثة أنواع من الوعي تساعدك في إيصال رسائل كاملة للآخرين وتجنب إصدار الرسائل الجزئية، ويمكن توضيح هذه الأنواع الثلاثة فيما يلي:

الوعي بالذات: الطريقة الوحيدة التي يمكنك فيها إصدار رسائل كاملة هي بالنظر إلى تجاربك الخاصة وتحديد أهدافك الشخصية ومشاعرك اتجاه نفسك واتجاه الطرف المقابل.

الوعي بالشخص المقابل: يجب أن تقوم بتحليل جمهورك أو الطرف المقابل قبل أن تتوجه إليهم برسالتك، ويتطلب الوعي بالشخص المقابل المتابعة المستمرة لطريقة تجاوب المستقبل للرسالة ومحتواها، ومتابعة ردود الفعل وتعبير الوجه الصادرة منه.

الوعي بالظروف المحيطة: عادة ما يتم تبادل الرسائل المهمة على انفراد داخل بيئة منعزلة تسمح بتركيز الطرفين، أما التحدث في مكان عام فقد يحد من قدرتك على التكلم بصراحة وشفافية، لذا يميل البعض إلى استخدام رسائل جزئية وغير واضحة في الأماكن العامة. ومن النصائح التي يمكن توجيهها لإختيار المكان المناسب للحوار ما يلي:

- أن يكون منعزلاً عن الآخرين، بعيداً عن الازدحام.
- أن لا يكون في المكان مشتتات الانتباه تسبب المقاطعات المستمرة.
- أن يكون المكان مريحاً للنفس وهائلاً.

قواعد التعبير الفعال:



شكل (٢-٢٠)

احرص على أن يكون تعبيرك مناسباً للطرف الآخر

التعبير عن المشاعر والأفكار ليس من العمليات السهلة لدى الفرد، فقد يكون لدى الفرد الكثير من المشاعر الدافئة الودودة تجاه الطرف الآخر ولكن لا يستطيع التعبير عنها بالشكل المناسب فتصل الى الطرف الآخر على أنها نوع من الإهانات أو الإساءات. وكثير من الأفكار أيضاً لا يستطيع أصحابها التعبير عنها بطريقة فعالة رغم أهميتها، حيث تصل الى الآخرين على أنها من الأفكار التقليدية أو السخيفة. وحتى يتمكن الإنسان من التعبير الفعال عن مشاعره أفكاره بطريقة فعالة فعليه التدريب على النقاط التالية:

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. فقد يخشى البعض من التعبير التام عن مشاعرهم فيلجأون إلى إصدار تلميحات عن ما يدور في داخلهم، وقد يتم فهم هذه التلميحات بصورة خاطئة أو تجاهلها تماماً من الآخرين. لذا فإن التعبير المباشر دون تلميحات يعد من أفضل أنواع التعبير الفعال.

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، كما

أن تأخير التعبير عن المشاعر الى وقت آخر ربما يكون غير مناسباً. ويجب الحذر مما قد يلجأ إليه البعض من التعبير عن المشاعر الكامنة في داخلهم بطريقة عدوانية وسلبية اتجاه الآخرين.

وضوح الرسالة: فالرسالة الواضحة هي انعكاس كامل ودقيق لأفكارك، ومشاعرك، واحتياجاتك، وملاحظاتك. ووضوح الرسالة يزيل الغموض المحتمل أو الفهم الخاطئ للمعنى المقصود من الرسالة. وقد يخشى بعض الناس من قول ما يعنوه فعلاً فيميلون إلى التعبير عن أفكارهم بطريقة مبهمه ومشوشة، مما يقلل من فعالية عملية الاتصال.

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. أما إخفاء النوايا والأهداف الحقيقية من الرسالة فتؤثر سلباً على علاقاتك مع الآخرين.

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

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 ميثافيزيقية 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، فكل نتيجة أو حادثة سبباً ومجموعة من الأسباب لحدوثها، فلا يعقل وجود كون بدون خالق، أو وجود جهاز حاسوب بدون صانع.
- مبدأ الشيء ونقيضه: حيث لا يمكن اثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت، فلا يمكن للعقل الطبيعي قبول المتناقضات في نفس الوقت، فلا يتصور أن يكون الانسان بجسمه وحضوره في بيته بالدماغ وفي مقر عمله بالرياض في نفس التوقيت ونفس اللحظة الزمنية، فهو إما في بيته بالدماغ، 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 عدداً من أربعة طلاب، وأن الأربعة طلاب هم أقل عدداً من العشرة.

ويوضح الشكل التالي قواعد التعبير الفعال:



شكل (٢-٢١) شكل يبين قواعد التعبير الفعال

مميزات وعيوب التعبير الشفهي:



شكل (٢-٢٢)

أحرص على ترك انطباعات جيدة عند التواصل مع الآخرين

للتعبير الشفهي في عملية الاتصال العديد من المميزات، كما أنه لا يخلو من العيوب التي تؤثر على كفاءة عملية الإتصال. ويمكن تحديد أهم مميزات وعيوب التعبير الشفهي فيما يلي:

مميزات التعبير الشفهي:

- التغذية الراجعة الفورية.
- القدرة على استخدام كل الحواس في نفس الوقت.
- وضوح الهدف من الإتصال.
- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- التفاعل في العملية الإتصالية.
- استخدام الفكاهة والدعابة.
- السرية والأمانة في الأداء.

- سرعة إيصال الرسالة إلى المستقبل.
- استخدام لغة الجسد أثناء التواصل.
- استخدام المؤثرات الصوتية.

عيوب التعبير الشفهي:

- تحديد الوقت فلا يمكن تغييره.
- لا يمكن اعدته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- لا يمكن إلغاء الرسالة الإتصالية.
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.
- المجادلات العقيمة.
- تغيير الهدف من الإتصال طبقاً لأسلوب الحوار.

أنشطة:

- اكتب سيناريو يوضح أنواع التعبير الأربعة ويوضح الاختلاف بينها.
- اكتب تقرير يوضح معنى الرسالة الكاملة ويوضح الشروط المختلفة للتعبير الفعال.

المصطلحات

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

المراجع

- ديسري محمد عثمان، أ. خالد محمد العثيمين - جامعة الدمام، (٢٠١٢): مهارات الاتصال، شركة الرشد العالمية، الدمام، المملكة العربية السعودية.
- سحر عبد الرحمن عطية، (٢٠١٠): مهارات الاتصال، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- طلعت منصور: مهارات التعلم الذاتي، الجامعة العربية المفتوحة، ٢٠٠٦.
- فتحي محمد أبو ناصر، وآخرون: مهارات الإتصال - حقبة تدريبية أكاديمية، مركز التدريب وخدمة المجتمع، كلية المعلمين جامعة الملك فيصل، ٢٠٠٩.
- Davies،H.R. &Davies،A.B.: Effective training strategies. San Francisco.Berrett-Kochler Pub.1998.P 105.
- Bach، G. R.، and R. M. Deutsch. 1971. Pairing. New York: Avon.
- Bach، G. R.، and P. Wyden. 1976. The Intimate Enemy. New York: Avon.

الوحدة الثالثة

مهارات الإتصال المتقدمة

مقدمة

تناولنا في الوحدة السابقة مهارات الإتصال اللفظية، و سنتناول في هذه الوحدة مهارات الإتصال المتقدمة، وهي مهارات الإتصال غير اللفظية والتي لا تعتمد على الالفاظ او إستخدام الكلمات، فيسمى الإتصال بدون كلمات أو الإتصال الصامت، ويكون له تأثير كبير في العملية الإتصالية.

ويعتقد علماء النفس أن (٦٠٪) من حالات التخاطب والتواصل بين الأفراد تتم بصورة غير لفظية، أي عن طريق الحركات ولايماءات والإيحاءات والرموز، وليس عن طريق الكلام وألفاظ اللسان، حيث يكون التواصل غير اللفظي ذو تأثير أقوى بخمس مرات من تأثير الكلمات، ويصل تأثيره إلى (٥٥٪) من عملية الإتصال. ورغم ذلك فإن الكثير من الأفراد يقعون في أخطاء جسيمة نتيجة تجاهلهم للغة الجسد أو الايماءات والايحاءات التي تصدر من الأفراد، بل إن البعض قد يمضي ساعات في تحليل الكلمات التي يسمعها ويفشل في أن يدرك مغزاها لأنهم لا يحسبون بالشكل الكافي لغة الإيماءات المصاحبة لها. فهناك من الأبحاث التي تبين أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنقل من شخص لأخر، وأن ما بين (٥٠-٨٠٪) من المعلومات يمكن أن تنقل من خلال لغة الجسد، والتي هي لغة معقدة في طبيعتها.

ويعتبر الاتصال غير اللفظي من أبسط أنواع الاتصال إستخداما في عملية التواصل، فهو يتم عن طريق حركات الجسم أو ما يسمى بلغة الجسد، ويأخذ وسائل وأشكال متنوعة. وسوف نتناول في هذه الوحدة كل من الاتصال غير اللفظي ولغة الجسد والاجندة المخفية والتحليل التبادلي وأخيرًا استخدام الوسائل الالكترونية للاتصال.



شكل (١-٣)

الاتصال غير اللفظي يتم بدون كلمات

أولاً: مفهوم الإتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication)

يقصد بالإتصال غير اللفظي ذلك الإتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية، ويمكن تعريف الإتصال غير اللفظي على أنه «العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ».

ويستخدم الأفراد التواصل غير اللفظي عند تواصلهم مع الآخرين بتلقائية وبطريقة لا يكادون يشعرون بها، ومن ذلك مثلاً استخدام الإشارات والإيماءات والحركات بطريقة إرادية أحياناً وبطريقة لا إرادية أحياناً أخرى، حيث يكون لها معاني تأكيدية أو إبدالية أو مخالفة أحياناً للألفاظ الشفهية، وقد يستخدمون بعض المقتنيات الشخصية أثناء تواصلهم ويرتدون ملابس معينة لإيصال رسالة معينة، حيث تكون عباراتهم في هذه الحالة ذات معنى مختلف عما لو كانوا بطريقتهم العادية. ويتم الإتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله، كما يتم من خلال الإشارات والإيماءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية.

ويمكن تعريف الإتصال غير اللفظي على أنه «مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات».

خصائص الإتصال غير اللفظي

يختلف الإتصال غير اللفظي عن الإتصال اللفظي في كثير من الخصائص، والتي أهمها أنه أمر لا يمكن تفاديه أو تجنبه أو الهروب منه، فهو يصدر عن الإنسان بحكم طبيعته الإنسانية، ويمكن إيجاز أهم خصائص الإتصال غير اللفظي فيما يلي:

- يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالباً على حاسة البصر.
- يستخدم رموزاً وإشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة.
- عالمي الإستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالابتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكياً أو مبتسماً.
- أشد تأثيراً على المستقبل من الإتصال اللفظي.
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إل قدر كبير من التفكير.
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالإتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات التي قد تكون مزعجة.

أحياناً.

- يعتمد على الاختصار والسرعة.

وبين الجدول التالي مقارنة بين الإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي:

الإتصال اللفظي	الإتصال غير اللفظي
١ تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم في عوامل بيولوجية
٢ يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
٣ يحمل معاني محدد للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
٤ يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
٥ يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
٦ يناشد العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
٧ قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
٨ يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

العلاقة بين الإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي



شكل (٣-٢)

يمكن فهم الكثير من المعاني دون النطق بأي كلمة

لا يقتصر نقل الأفكار والمشاعر على الإتصال اللفظي من خلال الكلمات المنطوقة أو المكتوبة فقط، بل إن الإتصال غير اللفظي يقوم بنفس الدور أيضا في نقل الأفكار والمشاعر من خلال بعض الحركات والإيماءات والإحاءات، ويكون دوره أكبر في نقل المشاعر والأحاسيس. والعلاقة بين تأثير الإتصال اللفظي وتأثير الإتصال غير اللفظي في العملية الإتصالية علاقة قوية، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي:

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

التناقض: حيث يمكن أن يستخدم الإتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الإتصال اللفظي، وفي هذه الحالة فإن الإتصال غير اللفظي يكون هو الأصدق فيتم اتباعه وإهمال الإتصال اللفظي. ويستخدم الإتصال غير اللفظي ليناقض

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

الإتصال اللفظي كثيرا في حالة المجاملات التي تتم بين الأفراد، فيطلب مثلا المدير من مرؤوسه احضار ملف معين لأحد العملاء، ثم يشير بيده أو يومئ بعينه فيفهم المرؤوس المعنى العكسي من الإتصال اللفظي فلا يقوم بتنفيذه.

الإبدال: ويعني أن يستخدم الإتصال غير اللفظي كبديلا للإتصال اللفظي، حيث يكون له التأثير الأقوى في هذه الحالة، مثال ذلك تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات، كما أن الإشارات العسكرية تستخدم بديلا للكلمات والأوامر العسكرية حفاظا على سرية المعلومات.

السرعة: حيث يكون إستخدام الإتصال غير اللفظي بالإضافة إلى الإتصال 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 أحيانا.

الإكمال: حيث يستخدم الإتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الإتصال اللفظي اختصارا 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 قلما، حيث يعني ذلك: يافلان اكتب الدرس.

التعزيز والتأكيد: حيث يستخدم الإتصال غير اللفظي جنبا إلى جنب مع الإتصال اللفظي ليعزز كل منهما الآخر ويؤكد المعنى المقصود، وتكون الحصلة النهائية لهما سويا أكثر صدقا من إستخدام أحدهما بمفرده. مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك امتنع عن الكلام.

مزج المشاعر بالأفكار: حيث يستخدم الإتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر والأحاسيس بجانب الإتصال اللفظي وهو مليء بالأفكار المجردة لمناسبة العاطفة أثناء عرض الأفكار مما يسهل استيعابها وحفظها، فعندما تتحدث وتفتح كفيك لأعلى أمام طلابك وتقترب منهم، فإن ذلك يبعث على الدفء ويحرك مشاعرهم تجاه ما تقول من معلومات.

التنظيم: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات، وذلك كما في حالة استخدام اشارات المرور لبدء الحركة والسير من احد الاتجاهات، أو الإشارة إلى أحد الأفراد بأن يتوقف ليبدأ الفرد الآخر في متابعة الحديث.

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

وبين الشكل التالي العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:



شكل (٣-٣)

شكل يبين العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي

أهمية الإتصال غير اللفظي في التواصل

للاتصال غير اللفظي أهمية كبيرة في عملية التواصل مع الآخرين، إذ أن له الأثر الأكبر في فهم معاني الرسائل، بل إن تأثير

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

الإتصال غير اللفظي على المستقبل في عملية الإتصال وفهم الرسائل يصل إلى ٩٣٪ مقارنة بالإتصال اللفظي الذي لا يتعدى تأثيره ٧٪ فقط من العملية الإتصالية. فالإتصال غير اللفظي هو اتصال حتمي يقوم به الانسان دون أن يقوم بعملية التحضير اليه، فهو ينتج من الانفعال العقلي مع الكلمات أو المواقف بطريقة تلقائية، ومن هنا تكمن أهمية الاتصالات غير اللفظية حيث تتميز بالتلقائية وبصراحتها ومصداقيتها بالمقارنة مع وسائل الاتصال اللفظية. ويمكن الاعتماد على الاتصال غير اللفظي في كثير من الأمور المهمة والوثوق فيه، حيث ان احتمالية الكذب فيه أقل بكثير من احتمالية الكذب في كل من الاتصال اللفظي والاتصال الرمزي. ويمكن تحديد أهمية الاتصال غير اللفظي فيما يلي:

الصدق: حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب وبصورة واضحة، ولا يمكن للفرد اخفاؤه، مما يؤدي إلى زيادة الثقة بين طرفي الاتصال.

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

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

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 الافراد وترتيبها من خلال الإتصال غير اللفظي باستخدام الاشارات أو الایماءات.

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

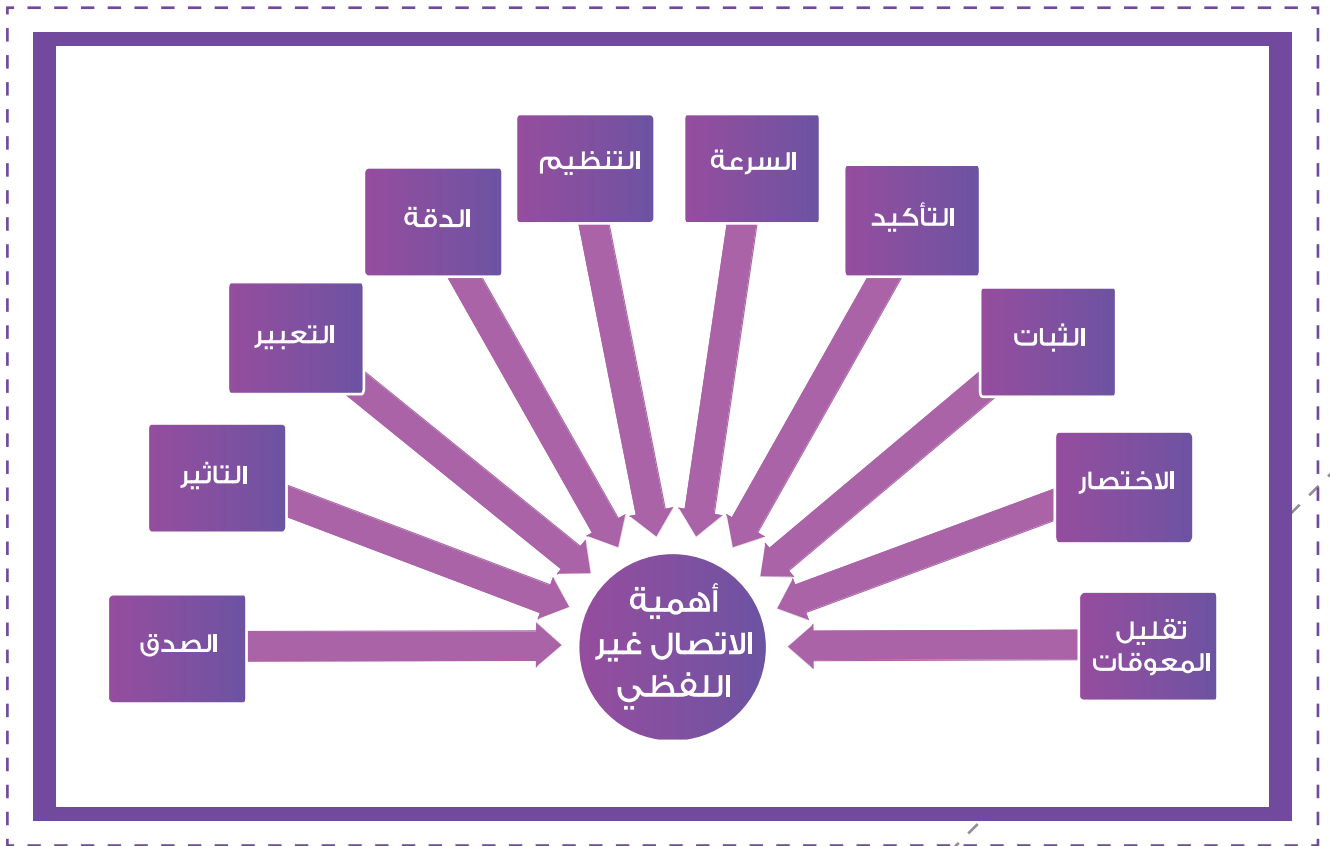
التأكيد: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيده لمضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.

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

الاختصار: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي باختصار العديد من الكلمات في صورة حركات بسيطة أو رموز معبرة، والتي تحتاج الى كلمات كثيرة.

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.

وبين الشكل التالي أهمية الاتصال غير اللفظي



شكل (٣-٤)
شكل يبين أهمية الاتصال غير اللفظي

العوامل التي تؤثر على فهم معاني لغة الجسد

يتحكم في فهم معاني لغة الجسد عدة عوامل بعضها يتعلق بالسياق وبعضها يتعلق بالبيئة، حيث لا يمكن فهم لغة الجسد وتوضيح معاني إشاراتها بصفة دائمة بنفس المعنى ودون الرجوع إلى سياقها في الحديث، ومن العوامل التي تتحكم في فهم معاني لغة الجسد ما يلي:

السياق: ويقصد به المناخ والجو النفسي الذي تظهر فيه الحركات الجسدية، وهو يختلف من مكان لآخر، فلا يمكن فهم الحركات الجسدية بنفس المعنى مهما اختلفت الظروف. مثال ذلك: إذا نظرت إلى غرفة اجتماعات ورأيت الحضور وقد عقدوا أذرعهم على صدورهم، فإن أول ما يتبادر إلى الذهن أن الحضور إما مختلفين أو متأهبين لمعارضة بعضهم البعض. ولكن بالنظر إلى سياق غرفة الاجتماعات نجد أن جو الغرفة كان بارداً، وأن المقاعد التي كانوا يجلسون عليها بدون أذرع، فلا يمكن تفسير ضم الذراعين على الصدر على أنها حالة هجومية أو دفاعية من الحضور حيث أن السياق المكاني يساعد على ذلك، ولكن إذا كانت حرارة الغرفة طبيعية والمقاعد مزودة بأذرع لليدين ومع ذلك فإنهم يجلسون وهم ضامين أذرعهم على صدورهم، فإن تفسير ذلك على أنه حالة دفاعية للحضور يكون هو الأقرب إلى الصحة.

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

الإشارات المصاحبة: ويقصد بها توافق أكثر من علامة أو حركة مع لمعرفة مدلول اللغة الجسدية، مثال ذلك جلوس أحد عملاء البنك مع مدير الفرع وهو في حالة اندهاش وذهول من كشف الحساب الذي وصل إليه عن طريق البريد وبه بعض الأخطاء، فهو يجلس وذراعيه على المنضدة متجهة إلى الشخص الآخر وكفيه مفتوحتان وصدره للأمام، فهذه إشارات تدل على الحميمية في العلاقة بينهما، ولكن في الواقع هي حالة اندهاش تام من العميل ومحاولة الوصول إلى تفسير منطقي لما رآه من أخطاء في كشف الحساب، ويؤكد ذلك ما يبدو على وجه العميل من الإندهاش والاستغراب، وبذلك لا يمكن تفسير تلك الحالة بالحميمية.

الثقافة المحيطة: ويقصد بها مدلول الإشارات في الثقافات والبيئات المختلفة، حيث تفسر الحركات الجسدية بناء على الثقافات المؤثرة فيها، ومثال ذلك:

- إشارة رفع أصبع الإبهام في الثقافة الأمريكية تعني الأداء الجيد، بينما تعني نفس الإشارة العدوانية والإهانة في الثقافة الإستراالية.
- إيماءات الرأس تعني الرفض أو قول «لا» بينما تعني هزات الرأس الأفقية القبول أو قول «نعم»، وهو عكس المهني المفهوم في معظم الدول.
- المسافة الفاصلة الطبيعية بين شخصين تكون كبيرة عند الاسكتلنديين مقارنة بالايطاليين، بينما عند العرب واليونانيين أقل من ذلك كثيرا.
- تغميض المرأة الشابة لبصرها عن الحديث الى الرجال يفهم على أنه نوع من الحياء، بينما يفهم في أماكن أخرى على أنه احساس بعدم الأمان.
- السلام باليد بالإضافة الى القبلات بين الرجال يفهم على أنه زيادة المودة والتقارب في الدول العربية، بينما تفهم القبلات بين الرجال في الدول الأجنبية على وجود علاقة سيئة.

جوانب إستخدام الإتصال غير اللفظي في التواصل

يستخدم الأفراد الإتصال غير اللفظي على مستوى العالم عادة بطريقة عفوية، وفي معظم مواقفهم الحياتية وبصورة يومية، ويكون إستخدامهم للإتصال غير اللفظي بطرق مختلفة بين الثقافات والبلدان المختلفة، بل وتختلف طرق الإستخدام بين أصحاب المهن المختلفة. ومن الأمثلة على ذلك الاختلاف، حركة الأصبع دائريا حول الأذن تعني في الثقافة الأمريكية أنك تشير إلى شخص مجنون، بينما تعني نفس الحركة في الأرجنتين أن لديك إتصال تليفوني. ولعل من أهم المجالات التي يستخدم فيها الأفراد الإتصال غير اللفظي ما يلي:

التحية: حيث يستخدم الأفراد التواصل غير اللفظي من أجل التحية، وزيادة الثقة والألفة والتقارب فيما بينهم، إذ تعتبر التحية من العرف العام السائد في المجتمعات، ولكل مجتمع طريقته في تقديم التحية وتبادلها بين أفرادها، ومن أمثلة ذلك ما يلي:

- المصافحة اليدوية عند المقابلة.
- هز اليدتين أثناء المصافحة.

- التعانق والقبلات.
- السلام بإحدى اليدين مع وضع الأخرى على الكتف.
- التربييت على الكتف.
- الابتسامات المتكررة مهما تعددت مرات مقابلاتهم.
- هزات الرأس الإيجابية، سواء كانت منفردة أو مصاحبة للابتسامة.
- الحركة تجاه الأصدقاء وتقليل المسافة الفاصلة.
- الجلوس بالقرب من الأصدقاء.
- الوقوف والجلوس.
- رفع اليدين أو الكفين لمستوى معين.

المواقف الخاصة: وهي غالبا ما تكون بين أصحاب المهنة الواحدة في الثقافة الواحدة، فإشارة بإحدى اليدين مثلا للعمال وهم في وقت العمل تعني أن المدير يمر ويريد منهم بذل مزيدا من الجهد والانتاج، أو رفع المدير يده لمجموعة من العمال يعني مؤازرتهم وتشجيعهم على العمل، بينما رفع المعلم يده لمجموعة من الطلاب غير المنصتين أثناء الحصة تعني تهديدا لهم إذا لم يكفوا عن حديثهم أثناء الشرح، ويختلف ذلك عن الإشارات التي تصدر من قائد الجنود أثناء تدريبهم. وعلى ذلك فإن لغة الجسد هنا تستخدم على نطاق واسع وتختلف باختلاف المهنة والموقف، ومن الأمثلة على ذلك ما يلي:

- إشارات اليد أو اليدين معا.
- حركة الأذرع.
- حركات الأصبع أو الكف.
- قبضة اليد الواحدة أو اليدين.
- نظرات الأعين.
- هزات الرأس.
- الابتسامات.
- الإشارة بإستخدام أدوات خاصة.

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 الشفافة والفكين.
- إشارات ونظرات العيون.
- حركة الأصابع والكفين.
- حركة الكتف.

- حركة الذراعين.
- اللمس باليد.
- القرب المكاني.
- هزات الرأس.
- حركة الرجلين.

عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي

يتوقف نجاح الاتصال غير اللفظي على فعالية استخدام أعضاء الجسد بطريقة ايجابية عن التواصل، فمن أهم عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي تجنب الحركات السلبية للغة الجسد ومن ذلك ما يلي:

- الفم: وذلك من خلال الابتسامات والتنوع الصوتي، واستخدام المؤثرات الصوتية.
- العينين: وذلك من خلال تلاقي الأعين أو النظر إلى وجوه الآخرين.
- الأذن: وذلك من خلال الانصات بتمعن لما يقوله المرسل.
- العقل: وذلك من خلال الاهتمام بما يقوله المرسل.
- الجسم: وذلك من خلال التلقائية في التعامل والاستجابة دون تكلف.
- الأذرع: من خلال الاشارات الحميمية وتجنب إشارات الاتهام أو القبضات العدوانية.

كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي

يستخدم الانسان 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:

استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة، حيث تكون هي الأكثر استخداما في معظم الثقافات والدول، ومثال ذلك:

- قبضة اليد المحكمة، والتي توحى بالتهديد.
- وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت.
- اليد أو الأصبع المرفوع، ويعني الرغبة في الحديث أو الاستئذان للحديث.

استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة، حيث تظهر بعض الإشارات أو الحركات اللاإرادية مثل:

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة.
- رفع الكتفين، ويعني التوتر.
- إمالة الرأس، وتعني الإنتباه أثناء الحديث.



شكل (٣-٥)

انتبه للغة الجسد عند تواصلك مع الآخر

طرق تحسين الإتصال غير لفظي (لغة الجسد)

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

- انتبه لطريقة المشي ووضعيات الوقوف.
- محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ.
- انتبه الى حدة الصوت ونبراته.
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- إستخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.
- حاول أن تكون نظراتك معبرة.
- تجنب الإفراط في النظر لأسفل.

- الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف.
- التخلص من بعض التصرفات غير الملائمة مثل:
 - تكرار النظر إلى الساعة أثناء الحديث.
 - الجلوس أثناء الحديث بينما رئيسك واقفا.
 - النقر بالقلم على المنضدة.
 - فرقة الأصابع أثناء الحديث.
- تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثك.
- حاول تجنب الوجه الجليدي، أو الوجه المفرط في التعبيرات كالكوميدي.
- احرص على الإعتدال في المظهر الجمالي.
- استخدم إشارات اليد المعبرة.
- الحركة أثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

أنشطة:

- اكتب تقرير توضح فيه وجوه الاختلاف والتشابه بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي.
- اذكر أمثلة على استخدام الاتصال اللفظي في حياتك العملية واذكر الطرق الممكنة لتحسين ذلك الاتصال.

المصطلحات

الاتصال غير اللفظي: مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة من دون استخدام الكلمات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

ثانياً: أنواع الإتصال غير اللفظي

يمكن تناول الإتصال غير اللفظي من خلال نوعين من الإتصال هما لغة الجسد والتي تصدر عن أعضاء الجسد المختلفة بما تحمله من معاني، والاتصال الرمزي من خلال فهم معاني الرموز التي تصدر عن الشكل الظاهري للفرد، ويمكن توضيح نوعي الاتصال غير اللفظي وذلك كما يلي:



شكل (٦-٣)

يتوقف الاتصال غير اللفظي على لغة الجسد واللغة الرمزية

• لغة الجسد:

لا يستطيع الإنسان التوقف عن التواصل مع الآخرين. فعادة ما يقوم الإنسان بالتواصل من دون أن ينطق بأي كلمة، فعندما تبتسم يعلم الناس بسعادتك، وعندما تتجهم يشعر الناس بغضبك وانزعاجك، وعندما تتنهد يعلم الناس بضجرك وتوترك. فمن المهم فهم الطريقة التي يتواصل فيها الإنسان من خلال حركات الجسد، حيث يتم إيصال أكثر من ٥٠٪ من معنى الرسالة المراد توصيلها من خلال حركات الجسم.

وسوف نتناول في هذا الجزء لغة الجسد من خلال: الاتصال عن طريق حركات الجسد مثل تعابير الوجه والإيماءات ووضعيات

الجسم، والاتصال عن طريق العلاقة المكانية مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الاتصال وذلك كما يلي:

حركات الجسد:

يعد الاتصال من خلال الجسم مهارة مكتسبة يتم تعلمها تدريجياً خلال مراحل الحياة وذلك عن طريق المحاكاة والتقليد بين الأفراد. يتم تمرير الإيماءات من جيل إلى جيل دون أي تدريب خاص. فالصبي قد يتعلم المشي مثل والده، والفتاة قد تتعلم أن تضحك، وتغطي فمها مثل والدتها. وقد تقتصر بعض الإيماءات على فئات معينة أو ثقافات ومناطق محددة لا يتجاوز انتشارها ثقافتها، وبعض الحركات قد تعتبر عالمية، حيث يتم فهمها في جميع أنحاء العالم بنفس المعنى.

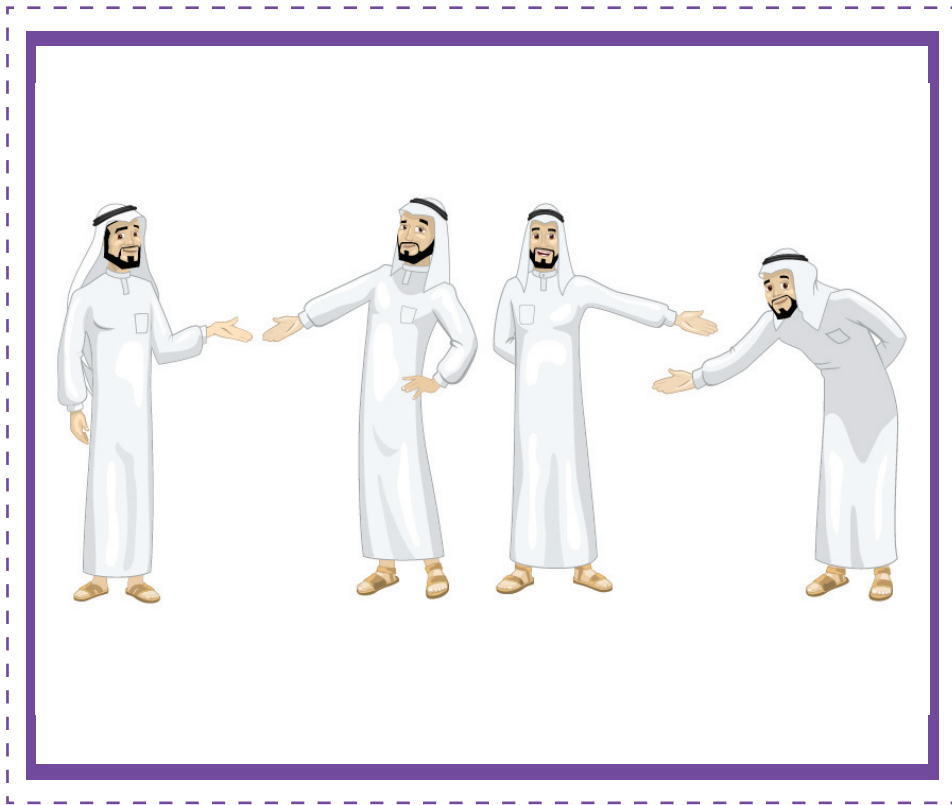
كما أنه توجد خلافات ثقافية فرعية ضمن الثقافة الواحدة، فتختلف ثقافة أهل الوديان عن ثقافة أهل المناطق الساحلية. كما أن هناك مجال للاختلاف بين الفرد والآخر في نفس الثقافة، فعلى سبيل المثال قد تشير إلى انزعاج باستخدام حركات سريعة وعشوائية بينما قد يقوم زميلك بالتعبير عن انزعاجه من خلال تقطيب حواجبه والوقوف بشكل صارم. ومن هنا تأتي أهمية استيعاب الطرق التي يستخدم فيها الآخرون لحركات جسمهم من أجل تحسين التواصل وزيادة فعاليته.

وحركات الجسد هي الحركات التي يستخدمها الفرد أثناء التواصل مع الآخرين، أيًا كان مصدر تلك الحركات من أعضاء الجسم، حيث يكون لكل منها معاني كثيرة تدل عليها من خلال سياق استخدامها.

وسائل الإتصال غير اللفظي المستخدمة في لغة الجسد:

تتعدد وسائل وقنوات الإتصال غير اللفظية طبقاً لحواس الإنسان وأعضاء جسمه المستخدمة في عملية الإتصال، ويتم نقل الرسائل غير اللفظية من خلال لغة الجسد عن طريق معظم أعضاء الجسم ويمكن توضيح أهم وسائل الإتصال غير اللفظي فيما يلي:

- العيون: من خلال حركتها واتجاه وكيفية نظراتها.
- التعبيرات الوجهية: كالابتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين.
- حركات أعضاء الجسم كاليدين والكفين والرأس والكتفين.
- الرأس: وذلك من خلال حركة الرأس ووضعيتها.
- حركة الفكين والشفاه.
- وضعية الجسم بأكمله أثناء الوقوف أو المشي أو الجلوس.
- المسافة الفاصلة بين كل من المرسل والمستقبل.
- الأيدي: وذلك عن طريق التلامس بالأيدي ووضع اليدين.
- الساقين: وذلك من خلال وضعيتهما وحركتهما.



شكل (٣-٧)

تتداخل لغة الجسد لتعطي أكثر من معنى

وتتداخل لغة الجسد الصادرة عن كل عضو من أعضاء الجسد المختلفة، بل وقد تصدر أحياناً بصورة مزدوجة، فقد يصاحب إمرار الوجه لحركة الجسم أو أحد أعضاء الجسم، وقد يصاحب الابتسامة التحرك نحو الفرد ومد اليدين إليه، وهكذا يتأكد تأثير التواصل غير اللفظي وتزداد قوة تأثيره، فهو أمر لا يمكن تحاشيه أو تجنبه أثناء الإتصال.

ويوضح الجدول التالي بعض السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها العلمية في عملية الإتصال:

م	السلوك غير اللفظي	دلالاته العلمية
١	الابتسامة	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
٢	قضم أو عض الشفاة	العصبية أو الغضب أو الضيق
٣	قضم الأصابع	انعدام الأمن والعصبية
٤	رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
٥	رفع الحواجب مع تحريك الشفاة أو الكتف	التعجب أو الاندهاش
٦	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهمك أو السخرية

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

٧	تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبي
٨	تغميض العينين	تقييم سلبي
٩	اتساع حدقة العين	الإنبهار والدهشة والتعجب
١٠	فرك العين	الشك
١١	الإيماءات لأعلى ولأسفل	المتابعة والإنصات أو التأثير
١٢	تركيز العينين بالطرف الآخر	الإنصات أو زيادة الانتباه
١٣	النظر المستمر إلى المتحدث كاملاً	التركيز
١٤	تجنب تلاقي العين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
١٥	الانحناء قليلاً للأمام	الاهتمام والعناية
١٦	الحركة الكثيرة في الجلوس على الكرسي	القلق والسأم والتعب
١٧	الاستقامة والاعتدال في الجلوس	الثقة بالنفس
١٨	الاسترخاء على الكرسي	السأم واللامبالاة
١٩	المشي واليدين في الجيوب ومنحني الكتفين	الاكتئاب
٢٠	المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
٢١	التربيع على الكتف	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة
٢٢	واقفاً ويده على الوركين	الاستعداد والعدوان
٢٣	الجلوس والسيفان مفتوحة قليلاً	استرخاء
٢٤	تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
٢٥	اليدين على الخد	التفكير
٢٦	مد اليدين مفتوحتين في اتجاه الطرف الآخر	المودة والحميمية
٢٧	السلام وراحة اليد لأسفل	السيطرة
٢٨	الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة	الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر
٢٩	الضغط على يد المصافح بنفس درجة ضغطه	الإحساس بالأمان والدفع
٣٠	المصافحة بضغطه يد مترنة وراحة اليدين في وضع رأسي	الألفة والمحبة مع عدم الإحساس بالندية
٣١	شبك اليدين خلف الظهر	الغضب أو الإحباط أو عدم الإهتمام
٣٢	فرك اليدين	التوقع
٣٣	سحب أو جر اليد على الأذن	التردد
٣٤	المسح على الذقن	محاولة لاتخاذ القرار
٣٥	لمس أو فرك الأنف قليلاً	الرفض أو الشك والكذب
٣٦	هز الرأس في اتجاه عمودي	التأييد أو الموافقة
٣٧	هز الرأس في اتجاه أفقي	الرفض أو عدم الموافقة
٣٨	ميل الجسم إلى الأمام	الانتباه
٣٩	الإصبع على الخد أو جانب الرأس	التفكير والتأمل
٤٠	الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام
٤١	ترديد الكلمات أو الإبتسامة	التفاعل
٤٢	فرك مؤخرة الرأس أو العنق	دليل على الإحباط ونفاذ الصبر
٤٣	إمالة الذقن لأسفل	الخضوع والضعف أو الرفض والحزن
٤٤	التهديد	اليأس والإحباط وبوادر الإخفاق
٤٥	الوقوف على مسافة بعيدة من الطرف الآخر	الإحجام والبعد والجفاء

أنواع حركات الجسد المستخدمة في الاتصال غير اللفظي:



شكل (٣-٨)

إشاراتك الجسدية تعبر عن رسائل مهمة فلا تهملها

تتنوع طرق التواصل غير اللفظي طبقاً لحركات أعضاء الجسم المختلفة، فكل عضو حركاته الخاصة ومعانيه المختلفة. وتنقسم حركات الجسد إلى ثلاثة أقسام، تعابير الوجه والإيماءات ووضعيات الجسم والتنفس، وذلك كما يلي:

- **التعبيرات الوجهية:** وهي التعبيرات التي تصدر عن الوجه بأكمله أو بعض أجزاء منه، وتشمل على الحالات التالية:
 - الوجه بأكمله: وهي التعبيرات التي تصدر من الفرد بناء على شكل الوجه بصفة كلية، حيث يكون للتعبيرات الوجهية دور كبير في عملية التواصل بين الأفراد، إذ قد تبعث على الارتياح والتقبل أو قد تبعث على الإحجام والكف عن مواصلة التواصل أو التحذير منه. ويعتمد الأفراد على انطباعاتهم الأولية عن الأشخاص وحدهم الناتج عن التعبيرات الوجهية للآخرين فيقومون على التواصل مع الوجوه المبتسمة ويحجمون عن التواصل مع الوجوه الجادة أو المحايدة، إذ يوصف الأفراد غالباً بناء على تعبيرات وجوههم، وإشارات وتعبيرات الوجه تظهر للآخرين خصوصاً في الإنطباع الأولي ما إذا كان الشخص منفتحاً أو مغلقاً.



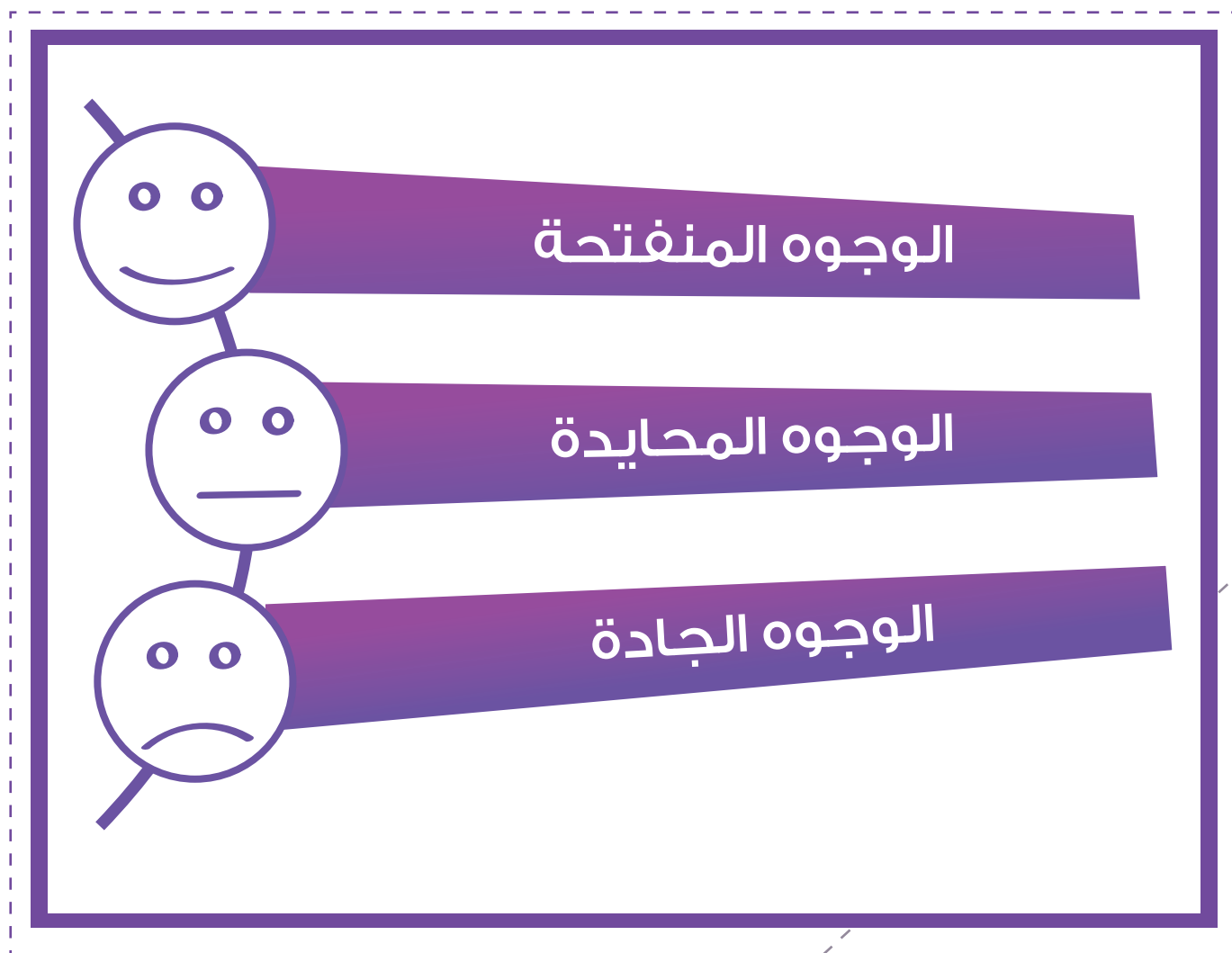
شكل (٣-٩)

حاول قراءة معاني الوجوه بكل دقة، فهي تعطيك انطباعات صادقة عن أصحابها

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

- وجوه منفتحة: وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل مع الآخرين.
- وجوه محايدة: وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الانتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.
- وجوه جادة: وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الإنطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

ويوضح الشكل التالي تصنيف الأفراد طبقاً لحالة وجوههم:



شكل (٣-١٠)

شكل يبين تعابير الوجة ومعانيها

كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفة ومنها ما يلي:

تعابير الأنف: هي التعابير أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأنف، ومنها ما يلي:

وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا، دليل على إخفاء شيء لا يريد إظهاره.

حك الأنف، دليل على التحير من فهم ما يقال.

تعابير جبين الشخص: هي التعابير التي تنتج عن حركة عضلات مقدمة الرأس أو ما يسمى بمنطقة الجبين، ومنها

ما يلي:

تقطيب الجبين مع طأطأة الرأس لأسفل، دليل على التحير فيما يقال والإرتباك، أو رفض ما يقال.

تقطيب الجبين مع رفع الراس لاعلى، يدل على الدهشة لما يسمع.

تعبيرات الأذن: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأذن أثناء عملية الإتصال، ومنها ما يلي:

مرور اليد على الأذن، دليل على أنه متحير من الفهم أو لا يفهم ما تقول.

الضغط بالأصبع خلف الاذن، دليل على عدم التأكد مما يسمع.

تعبيرات الأعين: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الإتصال. والعين من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في عقل وذهن المتحدث، ومدى صدقه في الحديث، فتستطيع العيون أن تتخطي كل اللغات وتستطيع أن تحكي ما يعجز عنه اللسان بكل صدق، فهي مرآة صافية تعكس كل المشاعر وتبوح بالأسرار.

ومن 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.
- كما يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية:
- النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتاً أطول، وهي توحى بالرضا أو الاهتمام.
- النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، وتدل على الملل.
- النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق، وقتاً وتدل على عدم الاهتمام.

ومن أمثلة تعبيرات العين ما يلي:

- إذا اتسعت العينان، دل ذلك على الدهشة والإنبهار والتعجب.
- تضيق العينين، يدل على عدم الموافقة والشعور السلبي.
- تغميض العينين، يدل على التقييم السلبي لما يقال، كعدم تصديق ما يقال.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يميناً، يتصور وينشأ صورة خيالية مستقبلية.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يساراً، يتصور شيئاً كان في الماضي وله علاقة بالواقع.
- إذا نظر لأسفل، يتحدث مع أحاسيسه حديثاً خاصاً أو يشاور نفسه، أو عدم المواجهة.
- تجنب تلاقي الأعين، دليل على الهروب أو اللامبالاة أو العصبية.

- تحذيرات من حركة العيون:
- احذر أثناء تواصلك فيما يتعلق بلغة العيون مما يلي:
- أن تنظر إلى كل جهة وفي كل جانب من جسم مستمعك، حيث يقلل ذلك من مصداقيتك، ويسبب التوتر وعدم الطمأنينة.
- أن تغمض عينيك لمدة ثانيتين أو أكثر أثناء الحديث، فذلك يعني أنك تقول لا أريد أن أستمع، وهذا الشعور سينتقل إلى الطرف الآخر الذي سيشاطرك نفس الشعور.
- أن تركز نظرك على شخص معين أو في اتجاه واحد عندما تخاطب مجموعة كبيرة، بل يجب نقل عينيك إلى كل اتجاه، مع إعطاء خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه.
- تجاهل محدثك وتعتمد عدم النظر إليه طوال فترة الحديث.

تعبيرات الحواجب: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن حركات الحاجبين أو أحدهما أثناء عملية الإتصال، ومنها ما يلي:

- إذا رفع الشخص حاجبا واحدا، دل ذلك على أنه سمع شيئا لا يصدقه أو يراه مستحيلا.
- إذا رفع كلا الحاجبين، دل ذلك على عنصر المفاجأة.
- رفع الحاجبان مع ابتسامة مصطنعة، دل على التهكم أو السخرية.
- التقطيب بين الحاجبين مع ابتسامة خفيفة، دل ذلك على التعجب مما يقال ولكنه لا يريد أن يكذبك.
- تكرار تحريك الحواجب، دليل على الانبهار من الكلام الذي يقال.

حركة ووضع الشفاة: هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الشفاة أثناء عملية الإتصال، ومثال ذلك ما يلي:

- الابتسامة المصطنعة، تدل على المجاملة الظاهرية للحضور، حيث لا يصاحبها انقباض عضلات زاويتي العين.
- الابتسامة الطبيعية، تعبر عن الإرتياح والتجاوب والتآلف بين المتحدثين.
- ابتسامة الخجل: ويصحبها احمرار بالوجه أو رفرفة جفون العين والنظر لأسفل.
- ابتسامة السخرية: وهي ابتسامة مصطنعة يصحبها حركات للشفاة وجفون الأعين.
- العض على الشفاة، دليل على التوتر أو العصبية.

حركات الرأس: هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الرأس أثناء عملية الإتصال، وهي مثل هزات أو ميل الرأس، وذلك كما يلي:

- هزات الرأس الأفقية، دليل على رفض ما يقال أو الاستجابات السلبية.
- هزات الرأس في اتجاه عمودي، دليل على التأييد أو الموافقة لما يقال، أو تشجيع المتحدث والتجاوب معه.
- ميلان الرأس لأحد الجوانب، دليل على المتابعة لما يقال والحكم على مدى صحته.
- طأطأة الرأس لأسفل، دليل على الخجل أو الشعور بالذنب.
- رفع الرأس لأعلى، دليل على التعالي أو التكبر والخيلاء.

تدريب فردي:

أمل تقييم ذاتك في عملية الإتصال التي تتعلق بتعبيرات وجهك عند تواصلك مع الآخرين، من خلال ملء الجدول التالي:

ثلاث عادات تواظب عليها	ثلاث عادات تود التخلص منها	ثلاث عادات تود لو أنك تفعلها	
			١
			٢
			٣

- **الإشارات:** وهي تشمل الحركات التي تصدر عن اليدين أو الرجلين أثناء عملية التواصل من خلال وضعيتهما أو حركتهما بصورة مجتمعة أو منفصلة، وذلك كما يلي:
- حركة ووضع الذراعين واليدين أو الكفين: هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الذراعين واليدين أو الكفين أثناء عملية الإتصال، وهي تصدر من الفرد حتى ولو كان متحدثاً بالهاتف، ومن أمثلتها ما يلي:
 - مد اليدين والكفين مفتوحتين، دليل على التقارب والمودة.
 - وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث، دعوة لتكوين علاقات حميمة.
 - مس اليد للوجه أثناء الحديث، أمر مرتبط بالكذب.
 - حك أو خدش الرأس دليل على الحيرة.
 - لمس الأنف عند الشك.
 - مسح العنق عند الغضب أو التوتر.
 - لمس اليدين للأذن، تشكيك في الكلام الذي يقال.
 - تشابك الذراعين مع تباطؤ ررفة العين، يشير إلى الملل أو عدم الموافقة مع المتكلم.
 - ضم الذراعين على الصدر، يعني أن الشخص في حالة دفاعية سلبية.
 - وضع اليدين على الخصر، يدل على حالة عدوانية.
 - تشبيك الذراعين خلف الرأس والجزء العلوي من الجسم للخلف، نوع من الإسترخاء والثقة بالنفس.
 - الذراعين خلف الظهر، القلق والتوتر أو الانتظار.
 - تربيت الذراعين على الصدر، نوع من الخوف.
 - النقر بالأصابع على المنضدة، يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

- حركة ووضع الساقين والقدمين: هي التعبيرات الناتجة عن حركة ووضع الساقين أو القدمين ومن أمثلتها:
 - الجلوس والقدمين متباعدتين تشير إلى الانفتاح على الطرف المقابل.
 - عندما تمتد على كرسي فإنك تشير إلى هيمنتك على الآخرين.
 - وضع الساق على يد الكرسي تشير إلى عدم الإكتراث بالمحيطين.
- وضع الجسم والحركة: هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر نتيجة حركة الجسم ووضعها العام أثناء التواصل، وهي من اللغات الجسدية المهمة التي تعكس الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك ومدى الثقة التي تتمتع بها، ومن وضعيات الجسم المختلفة ما يلي:
 - وقفة الجسم المنخفضة قد تكون مؤشر على التعب أو الإكتئاب أو الشعور بالنقص، أما القامة المنتصبه فقد تعني السعادة أو الثقة العالية أو الانفتاح على الآخرين.
 - الميلان للأمام تعني الانفتاح والاهتمام بموضوع الحوار.
 - التراجع إلى الخلف أثناء التحدث، ويعني البعد عن المستمع والحذر منه.
 - الميل من جانب إلى جانب، ويعني عدم الاهتمام والملل من الإتصال.
 - الوقوف المنحني، ويعني عدم الثقة في النفس أو فيما يقال.



شكل (٣-١١)

لوضعية الجسم معاني كثيرة في عملية الاتصال

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

وبصفة عامة: هناك أربع وضعيات جسدية مختلفة للمرسل والتي تترك وقعا على المستقبل في عملية الاتصال هي:

- الاستقامة: وضعية سلطوية وسيادية.
- التشنج والانحناء: وضعية خضوع.
- نحو الأمام: وضعية تقاسم وارتياح، وتفتح نحو الآخر.
- نحو الخلف: وضعية هروب وخوف.

ولعلاج الوضعيات الخاطئة للجسم أثناء التواصل عليك التدريب على ما يلي:

- الحرص على أن تكون في وضعية الاستعداد بأن يكون جسمك للأمام قليلا، وذلك للمحافظة على الطاقة الجسمية.
- التحرك بحرية في أرجاء المكان عند التحدث إلى الآخرين، وكن طبيعيا في حركة ذراعيك دون مبالغة.
- اجعل قامتك معتدلة أثناء وقوفك، فالجزء العلوي من الجسم يدل على رأيك في نفسك.
- حاول التعرف على المفاهيم الأخرى المفيدة التي تنفع في سياق الحركات الجسمية وانتبه إليها.

كما يلاحظ أن التنفس من أحد أهم المؤشرات على مشاعر الإنسان ومواقفهم، فالتنفس السريع قد يشير إلى التوتر، أو القلق، أو الحماس أو السعادة المفرطة، أما التنفس البطيء قد يكون مؤشراً على التفكير العميق.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، حاول تدقيق الملاحظة في المقطع المعروض أمامك، ودون مدى إستخدام لغات التواصل الجسدية بين أطراف الإتصال طبقا للجدول التالي:

الإشارات الجسدية	مدى إستخدامها في الإتصال
١	طريقة الوقوف
٢	حركة الأيدي
٣	حركات وإيماءات الرأس.
٤	حركات الأعين.
٥	المسافات الفاصلة بين المتحدثين
٦	تعابير أخرى.
٧	الإبتسامات
٨	حركات أخرى

العلاقة المكانية

يقصد بالعلاقات المكانية المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد. وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال دورا مهما في بدء علاقة إتصالية واستمرارها، أو في إنهاء عملية الإتصال بين طرفي الإتصال، وايضا في نوع عملية الإتصال. فتختلف المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال في حالة علاقة التواصل بين الأب وابنه عن تلك المسافة بين فردين متخاصمين.

ويمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:

المنطقة الحميمة: وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للإنسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة للإنسان التي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة. ويكون مقدار المسافة الحميمة حوالي ما بين ١٥ - ٤٥ سم تقريبا.

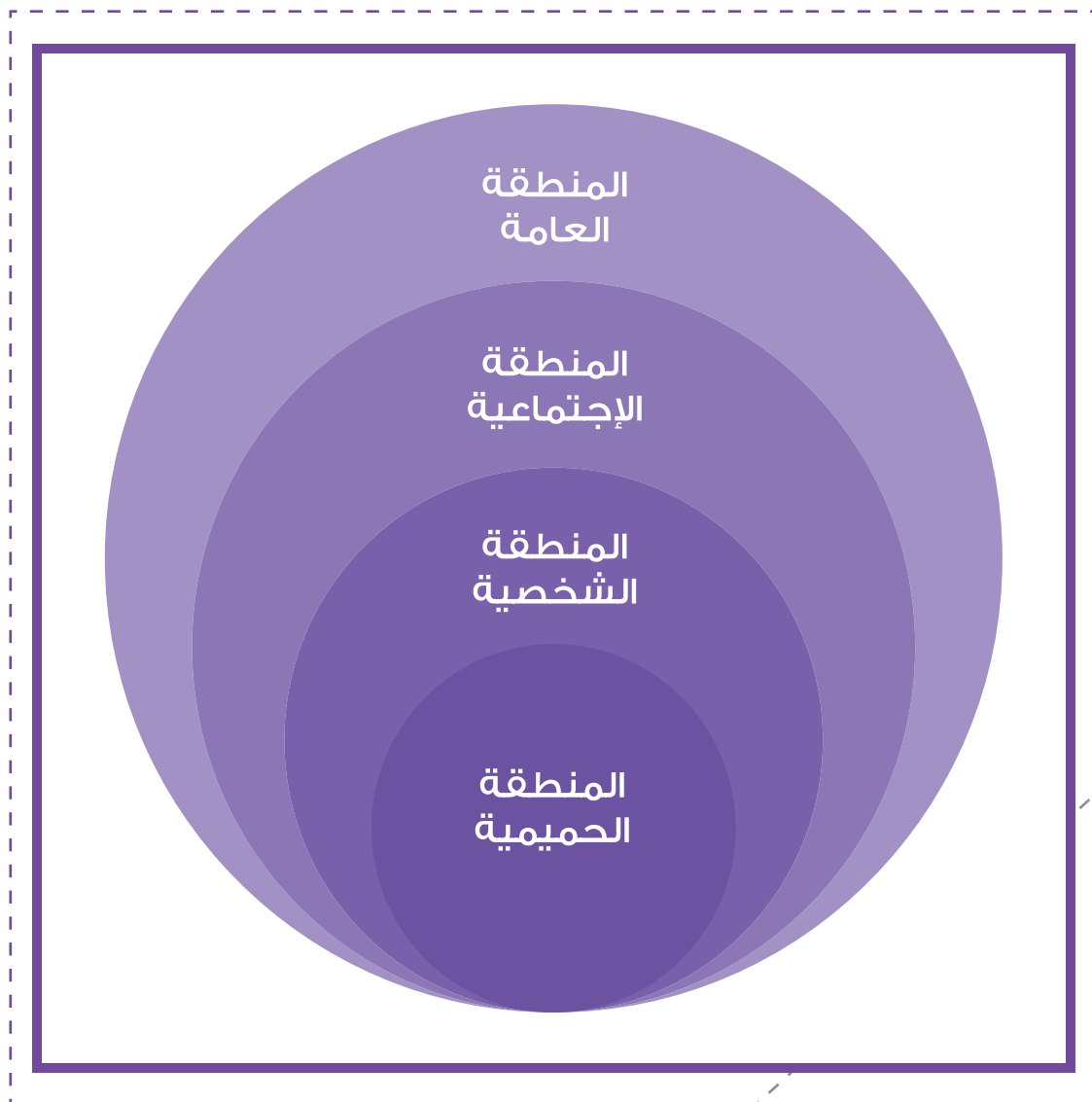
المنطقة الشخصية: وهي المنطقة المكانية القريبة من الإنسان وتلي المنطقة الحميمة، والتي نسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات اجتماعية قوية مثل الأقارب كالعم والخال وبنائهم، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح. وتكون المسافة الشخصية حوالي ما بين ٤٥ - ٧٥ سم، تقريبا مع تجنب إمكانية التلامس بين الطرفين.

المنطقة الاجتماعية: وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذي نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية. وتكون المسافة الاجتماعية حوالي ما بين ١,٢ - ٢,٠ متر، تقريبا حيث تجري عمليات الاتصال غير الشخصية كالتعامل مع الزبائن أو التحدث في شؤون العمل.

المنطقة العامة: وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. وتكون المسافة العامة حوالي ما بين ٣,٦ - ٦,٠ متر، تقريبا وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.

وبشكل عام: كلما ازدادت المسافة الفاصلة بين أطراف الاتصال كلما كانت العلاقة أقل حميمية بين الطرفين.

ويبين الشكل التالي المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية:



شكل (٣-١٢)

شكل يبين المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية

أنشطة:

- اكتب تقرير توضح فيه أهمية لغة الجسد وتشرح أهم مبررات استخدام لغة الجسد.
- اذكر أمثلة من حياتك العملية على تجارب شاهدت فيها استخدام لغة الجسد وبين معنى كل منها.

المصطلحات

العلاقة المكانية: الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة.

ثالثاً: الأجندة المخفية



شكل (٣-١٣)

كل منا يحاول أن يظهر بأفضل صورة أمام الآخرين

يحاول الانسان في كثير من الأحيان الظهور بمظهر معين أو عدم التصريح بشيء من أسرارهِ واخفاء معنى حقيقي عن الآخرين، فيعمل على التعبير بكلمات مختلفة أو يظهر بمظهر مغاير ليعطي للآخرين صورة وإنطباع غير الحقيقي. فالأجندات المخفية قد تمثل نوع من المناورات الدفاعية الممتازة التي يحاول بها الفرد اخفاء معلومات حقيقية لا يريد ايضاحها. كما تفيد الاجندة 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.

ورغم أهمية استخدام الفرد للأجندة المخفية من أجل ارضاء ذاته والظهور بمظهر مناسب، إلا أن لها تأثير سلبي خصوصاً عند استخدامها مع الأقران المقربين أو الذين تجمعنا بهم علاقات حميمية، حيث يظهر الفرد بغير صورته الحقيقية ولا يستطيع المقربون التعرف على حقيقة شخصيته، فهو يختار الكلمات بطريقة وعينة وعناية فائقة ويصنع المواقف التي تظهره بالمظهر الذي يريد.

ويستخدم الفرد عند قيامه بالاجندة المخفية الإشارات والإيحاءات التي تصدر منه بقصد أو دون قصد ويكون لها معنى في

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

توصيل القيم والأحاسيس للآخرين، من خلال الهيئة العامة للفرد وما يتعلق بها من مقتنيات شخصية، وتختلف معاني تلك الرموز بحسب اختلاف موطن إستخدامها في العملية الإتصالية.

ومن صور استخدام الأجندات المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:

- التجميل في انتقاء الالفاظ والعبارات
- التحدث بطريقة معينة.
- الظهور بمظهر أكثر حماسا.
- ارتداء ملابس باهظة الثمن.
- المقتنيات الشخصية ذات مواصفات معينة.
- الكلي والجواهر وأدوات التجميل.
- العطور وأنواعها وماركاتهما.
- طريقة الجلوس والوقوف.
- قصات الشعر وتسريحته.
- المسافة الفاصلة بين طرفي عملية الإتصال.
- ألوان الملابس.
- استخدام العطور أو نوع معين منها.
- نوع وموديل السيارة.
- نوع المنزل وموقعه وتجهيزاته.
- أنواع الديكور المستخدم.

أمثلة لاستخدام الأجند المخفية

من الأمثلة التي تظهر الفرد بمظهر غي الواقع، وغطائه رسائل غير واقعية ما يلي:

الملابس: حيث نوع الملابس وألوانها تساعد في إرسال رسائل غير لفظية بين طرفي الإتصال ذات معاني معينة وتختلف تلك المعاني باختلاف الظروف والأوقات والشخصيات والأماكن، فمن خلال نوع وشكل الملابس يمكن للفرد أن يستنتج المستوى الاجتماعية والثقافي والاقتصادي والوظيفي للأفراد.

فالملابس العسكرية تدل على الجندية، والملابس الفاخرة تشير إلى الطبقة الاقتصادية الغنية أو الطبقة الاجتماعية العالية، والملابس المهينة تدل على الطبقة المهنية. كما أن ألوان الملابس تشير إلى المواقف التي تناسبها، فالملابس زاهية الألوان أو المزركشة تناسب الأفراح والمناسبات السعيدة، بينما الملابس غير زاهية الألوان فتناسب حالات الحزن والعزاء، كما أن الوظائف الرسمية تناسبها ملابس رسمية، فقد يستخدم الفرد أنواعا من الملابس للظهور بمظهر معين غير الواق.

العطور: حيث تعطي رسائل رمزية عن ذوق الشخص ومكانته الاجتماعية وطبيعة عمله. كما تلعب العطور أيضا دورا كبيرا في استمرار عملية التواصل بين الافراد، حيث يجذب الأفراد إلى الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح زكية، وينفرون من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح كريهة، فيستخدم الفرد الوائح والعطور الغالية ليعطي رسالة الى الآخرين بمستواه الاقتصادي المرتفع.



شكل (٣-١٤)
تحمل العطور معاني كثيرة

الأثاث والديكور: حيث يستخدم الأفراد أثاث من مستوى معين وطرقا معينة لتزيين أماكن إقامتهم وتواجدهم، ويزودونها بمقتنيات خاصة تنبعث على السرور في النفس، الأمر الذي يعطي رسائل رمزية إلى التواصل بطريقة معينة معهم. فترتيب المكان ونظافته وألوان الديكور المستخدم وألوان الصبغ الذي يصبغ به الجدران وفخامة الأثاث كل ذلك يؤثر في عملية التواصل بين الأفراد وتظهر أجندة مخفيه لدى الفرد ليوحي بانه ينتمي الى طبقة معينة.

المقتنيات الشخصية: وهي كالمحمول والقلم والنظارة والمسبحة للرجال أو الجواهر والحلي وغيرها للنساء، حيث تدل على الخلفية الثقافية والعلمية والمكانة الاجتماعية للأشخاص من خلال غلو ثمنها ونوعيتها وماركاتها وألوانها، كما أن لكل منها مناسبتها الخاصة التي تدل عليها. وكلما زاد ثمنها وتطورت نوعياتها وجودتها، فإنها تعطي رسائل مخفية تدل على مستوى التعامل الشخصي، مع ملاحظة أن الغلو في اقتناء تلك المقتنيات الشخصية قد تدل عليه من حالة استغزازية للطرف

الآخر مما يؤثر في استمرار عملية التواصل بين طرفي الإتصال.

أنواع الأجندات المخفية:

يوجد أكثر من نوع من الاجندات الخفية والتي تتوقف على الحالة النفسية للفرد واختياره الكيفية التي يود الظهور بها أمام الآخرين، ويمكن تحديد ثمان أجندات خفية رئيسية هي:

الأولى: "أنا طيب": وفيها 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.

أهم رسالة تحاول هذه الاجندة اظهارها للآخرين هي محاولة اظهار صورتك للآخرين انك طيب حساس تهتم بهم، وقد تقوم بلعب هذا الدور وكأنك على المسرح، فتقوم بإظهار شخصية طيبة وبريئة قد لا تكون هي شخصيتك الحقيقية. ومن الأمثلة على رسائل هذه الأجندة:

أنا صادق.

أنا ناجح.

أنا عامل مجد.

أنا غني.



شكل (٣-١٥)

الظهور بمظهر الحساس من أهم أهداف أجندة أنا طيب

ويعيب هذه الأجندة أنها قد تحمل العديد من الآثار السلبية، منها أنها قد تدفع الناس بعيداً عنك لأنهم لا يعرفون شخصيتك إلا من خلال القصص المروية من خلال هذه الأجندة الخفية، وقد يشعر آخرون بالضجر والملل منك لأنهم سئموا من رؤية نفس الصورة وسماع نفس القصص باستمرار.

الثانية: "أنا طيب، أما أنت فلا": تتبع هذه الأجندة من احساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين ونا الآخرين جميعهم أقل منه شأنًا، فخلال هذه الأجندة يحاول الإنسان تأكيد قيمته الشخصية من خلال إظهار مساوئ الآخرين مثل "الجميع جاهلين وفسلة وأنانيين إلا أنا"، وتتبع كل القصص نفس الأسلوب. هذا الأسلوب يوحي للآخرين أنك أنت دائماً الوحيد الذي يقوم بالأمر بشكلها الصحيح، وصاحب المنطق السوي أما الآخرين فمقصرون فيأدائهم. ومن هنا تظهر صورتك الجيدة من خلال اضعاف صورة الآخرين، فمثلاً قد يقول أحد الأشخاص "أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد من يساعدني عندما أحتاج إلى ذلك"، فتبدو من هذه الصورة أنك طيب وأن الآخرين أشرار.

يعيب هذه الأجندة أنها قد تنفر أصدقائك وأفراد عائلتك منك وتشعرهم بالتهديد المستمر من تعليقاتك وملاحظاتك السلبية، رغم أنها تساعدك على زيادة ثقتك واحترامك لذاتك.

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

الثالثة: "أنت طيب، أما أنا فلا": هذه الاجندة تبنع من الاحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد أن الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه، وهي عكس الاجندة السابقة. وأبسط وأوضح الأمثلة على هذه الأجندة هو الإطراء والمدح والثناء الذي تقدمه للآخرين بصفة دائمة، بل والإعجاب الشديد بالآخرين أحياناً، وقد يعني ذلك مقارنة نفسك بشكل سلبي مع الآخرين مثل أن تقول: أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحكمتك، أو لو كنت في مثل وضعك، أو لو كنت مديراً مثلك.

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 أعاني": وهي تمثل أجندة الشخص الضحية، فالقصص التي تسردها تركز على الاضطهاد والمعاناة التي تمر فيها في حياتك، وان الآخرين دائماً ينتقصون حقك ويؤذونك. والقصص التي يستخدمها الفرد في هذه الاجندة تتمحور حول شخص مكبل بالقيود وغير قادر على الفرار من أوضاعه السيئة، أو استغلال الآخرين له، وكأن لسان حال الشخص يريد أن يقول ضمناً "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": وتستخدم هذه الاجندة في حالة التبريرات والاعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه، فيعتمد على هذه الاجندة الكثيرون عند حدوث مشكلة ما، فتسمع منهم الآلاف من الأعذار يصدرونها لتبرير أخطائهم وعدم مسؤوليتهم عن المشكلة، الموقف الرئيسي من هذه الأجندة هو تأكيدك على أنك بريء ولا لوم عليك. وقد يميل الناس أحياناً إلى طلب النصيحة أو الاقتراحات من الآخرين، ثم يلومون غيرهم عند حدوث خطأ أو مشكلة معينة، وذلك للتأكيد على أنك لن تلام على شيء بغض النظر عن النتائج التي تحدث.

السادسة: "أنا ضعيف": وتستخدم هذه الاجندة عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعده، والهدف الرئيسي من هذه الأجندة هو تفادي الأذى الذي يمكن أن يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين، فيسرد القصص التي تتحدث عن الجروح والظلم والخيانة والخسارة التي عانى منها في السابق، والغرض هو إخبار الآخرين أنك بحاجة للحماية والمساعدة، وأنت لا تستطيع سماع الحقيقة كاملة، وعلى ذلك فإنك تتحدث بصوت هادئ ضعيف وتبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيتك لتستميل عطف الآخرين ومساعدتهم.

السابعة: "أنا قوي": هذه الاجندة يستخدمها الفرد الضعيف أحياناً ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلال هذه الاجندة على سرد الانجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله في الحياة اليومية وأنه مجهود أكبر من طاقات الكثيرين، فيقوم بسرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالانجازات والأعمال الحالية. والرسالتك الضمنية المقصودة هنا ويريد إيصالها للآخرين تقول أنه قوي، ويعمل بشكل أسرع وأفضل من الآخرين، ولكنها تخفي في الضعف الداخلي للفرد، وخشية الفرد من رفض الآخرين له أو تشكيكهم في قدراته ومواهبه.

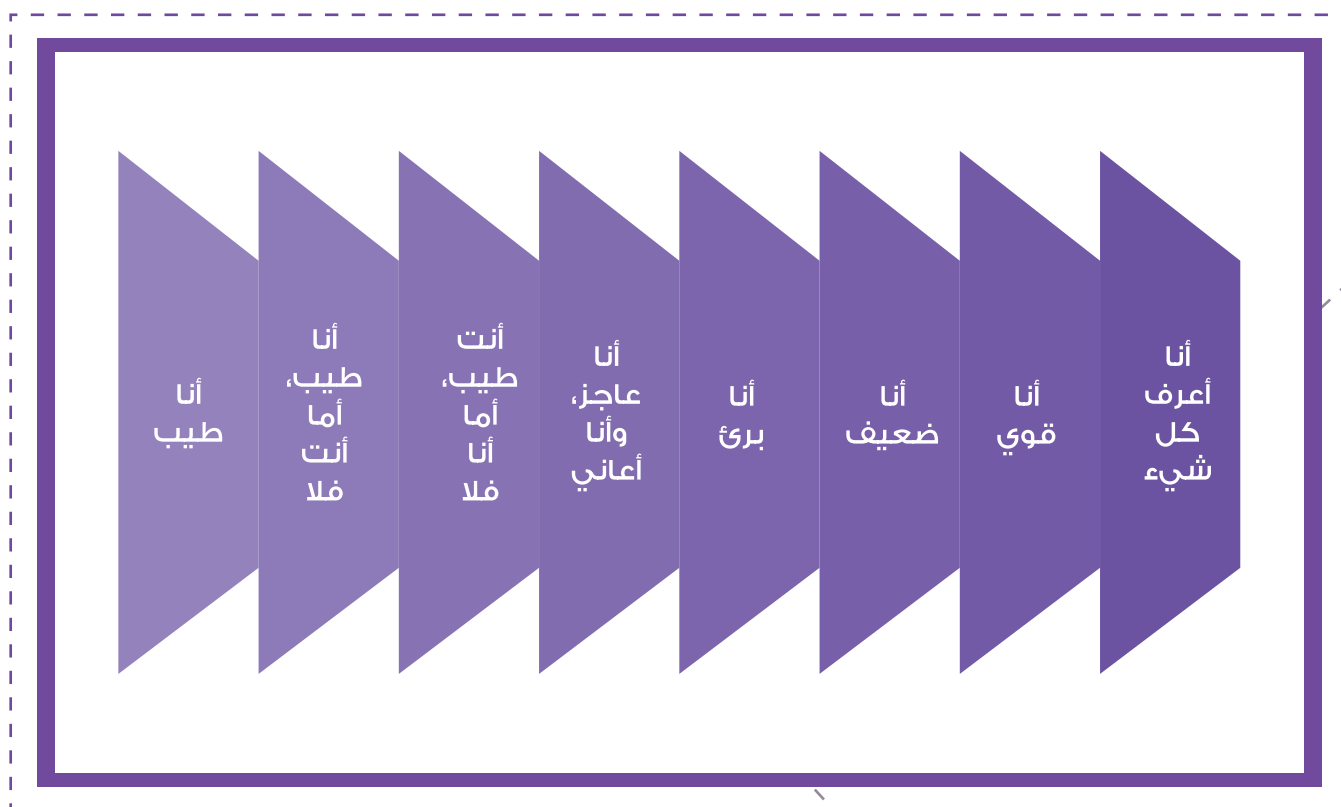
الثامنة: "أنا أعرف كل شيء": وهذه الاجندة يستخدمها الفرد من أجل اظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

هذه الأجندة إلى إلقاء المحاضرات، وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار، والهدف من الحوار ليس نشر المعلومات أو إمتاع الآخرين، بل الهدف هو إظهار ما تعرفه بالمقارنة مع الآخرين، وإظهار مدى الثقافة التي تتمتع بها في مجالات مختلفة ليلجأ اليك الآخرون.

والحقيقة أننا جميعا نستخدم كل هذه الاجندات في المواقف المختلفة وبطرق مختلفة، فليس هناك شخص يسلك في حياته كلها اجندة واحدة بل يتنوع من صورة لأخرى حسب الموقف وحسب الشخص المقابل والظروف التي يمر بها.

ويبين الشكل التالي أنواع الأجندات المخفية:



شكل (٣-١٦)

شكل يبين أنواع الأجندات المخفية التي يستخدمها الفرد عند الاتصال

أنشطة:

- اكتب سيناريو يبين استخدام أنواع الأجندات المخفية المختلفة.
- اكتب تقرير يوضح مفهوم الأجندة المخفية والأهداف من وراءه.

مصطلحات

الأجندة المخفية: مناورات دفاعية ممتازة يستخدمها الإنسان عندما لا يشعر بالرضى عن نفسه. فهي تحميه من الرفض عبر خلق انطباع إيجابي.

رابعاً: التحليل التبادلي

في أواخر الخمسينيات من القرن الماضي قام "إريك بيرن" بإطلاق فكرة التحليل التبادلي كوسيلة لدراسة الاتصالات المتبادلة بين الناس. وأوضح أن الإنسان يمتلك ثلاثة أنواع من الذات في نفس الوقت ويتصرف بناء عليها في المواقف المختلفة من الحياة اليومية، وهذه الأنواع الثلاثة من الذات هي: ذات الوالد، وذات الراشد، وذات الطفل. ومن المحتمل بل ومن الطبيعي أن يمر الإنسان بالحالات الثلاث خلال حياته اليومية، حيث ستؤثر كل حالة على تصرفاته وكيفية اتصاله مع الآخرين.

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 تفسر بين العميل والمستجيب في صورة تبادلية.

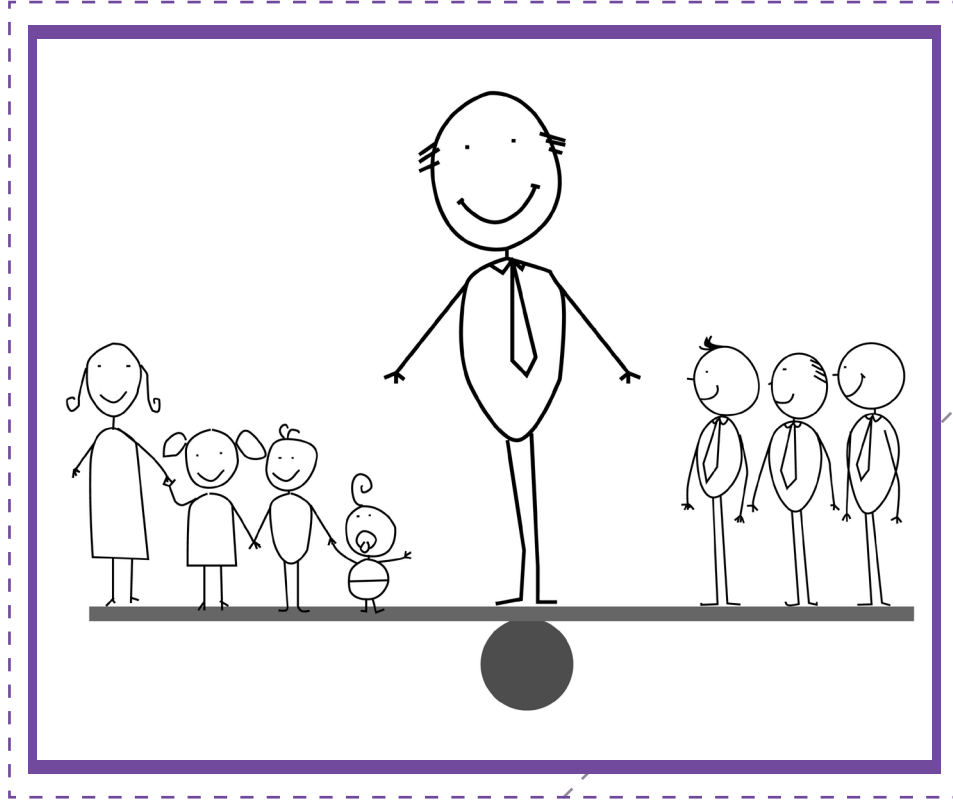
للمزيد من المعلومات قم بزيارة الرابط التالي:

http://en.wikipedia.org/wiki/Transactional_analysis

الحالات الثلاث للذات الانسانية

ويمكن توضيح الحالات الثلاثة للذات الانسانية وصفات وخصائص كل منها فيما يلي:

أولاً: الذات الوالدية:



شكل (٣-١٧)

تتمثل الوالدية القوانين الصارمة والمعايير الأخلاقية

تتشكل الذات الوالدية داخل الفرد من خلال الخبرات الشخصية التي مر بها الفرد منذ طفولته، وما تلقاه من ضغوط والدية أثناء تربيته الأولى، حيث تكونت داخل الفرد صورة ذهنية تمثل الوالد في صورة القوي المسيطر والأمر وغيرها من القواعد الصارمة التي عاشها أثناء طفولته. فالوالد في داخلك يتكون من مجموعة من القواعد الصارمة، والمعايير الأخلاقية، والتعليمات التي تعلمتها من والديك. هذه التعليمات والقوانين مسجلة في داخلك وتقوم بتسيير حياتك منذ طفولتك. وقد يشمل الوالد في داخلك كل ما تعلمته من والديك من نصائح وتوجيهات مثل: "لا تتكاسل"، "لا تتفاخر"، "لا تسمح لأحد باستغلالك"، "تجنب الغرباء"، وهكذا كل الأوامر والتوجيهات والنصائح التي تأتي من الكبير إلى الصغير.

وتتمثل أهمية القواعد الوالدية في أنها توفر المعلومات اللازمة لتسيير الفرد بنجاح، فقد يمنحك تعليمات عن كيفية مصافحة

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

الآخرين، وكيف تأكل طعامك، وكيف تشارك في النقاشات، وهكذا طرق التعامل في الحياة. وعادة ما تكون تعليمات الوالدين مفيدة وفعالة، وفي هذه الحالة فإنها توفر قاعدة متينة للحياة اليومية والسلوكيات الشخصية.

وقد تتصف التعليمات الوالدية بالرفق والعناية، حيث تتناول الطريقة المثلى للحياة من دون إكراه أو تعنت أو قسوة، فتتكون بذلك صورة والدية سهلة متسامحة لدى الفرد. بينما قد يواجه أفراد آخرون تعليمات صارمة وجازمة من والديهم مما يشكل شخصياتهم في صورة حازمة ويجعلهم أشخاص صارمين وخالين من الرأفة عند تعاملهم بالذات الوالدية.

تمميز الذات الوالدية: وتتضح 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 انواع الذات الأخرى.

ثانياً: الذات الطفولية:



شكل (٣-١٨)

داخل كل منا طفل صغير مهما كانت مراحلنا العمرية

تتمثل الذات الطفولية داخل الانسان في مجموعة من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين وحياة الطفل. وتتميز مرحلة

الطفولة بالبحث عن الجديد وحب الاستطلاع، كما تستمتع مرحلة الطفولة باللعب بالاشياء من خلال عمليات الفك والتركيب لزيادة المعارف والخبرات، كما تتميز مرحلة الطفولة بكثرة الاستفسارات والأسئلة عن كل شيء يواجهه في حياته، فالطفل عبارة عن علامة استفهام متحركة، تبحث وتساءل وتستفسر وتستوضح. كما ان الطفل في داخل كل انسان يتكون من كل الدوافع والنزعات التي تدفعه إلى الملامسة والتجربة في العالم الجديد. وعلى ذلك فالطفل في داخل كل انسان يتوق لاكتشاف أمور وأحاسيس جديدة، لكنه في نفس الوقت يضم كل الرفض، والعقوبات، والمشاعر السلبية الناجمة عن تعامله مع أوامر وتوجيهات الوالدين. أي يضم الطفل داخل كل فرد النقيضين من حيث الاقدام والاحجام، الرغبة والرفض، البكاء والضحك.

كما أن الطفل هو مكان قبوع المشاعر الايجابية والسلبية في نفس الوقت، الطفل في داخل الانسان مملوء بالعنف والصراخ والرغبات الجامحة، بالإضافة إلى جروح وأحزان ناجمة عن التعارض الحتمي مع رغبات وإرادة الوالدين، بالإضافة الى ذلك فهو مكان المشاعر الفياضة كالحب والابتسام والضحك والتقبل والاستمتاع والفرح والسرور وكل الميول الايجابية.

تميز الذات الطفولية: تتضح الذات الطفولية في الحديث مع الانسان بكل سهولة عندما نلاحظ نطق بعض الكلمات التي تدل على المشاعر الفياضة يصعب التحكم فيها أثناء الحديث، فعندما نتصل بالآخرين من منطلق الطفل فإنه عادة تنطلق طاقة عالية ومشاعر جياشة قد تكون السبب في سعادتك أو حزنك، يميل الطفل إلى استخدام عبارات مثل: "أنا أكره"، "أنا أتمنى"، "ماذا علي أن أفعل؟"، «أنا أحب» مع جميع الأشخاص وفي جميع الأحوال دون تمييز بينها، هكذا بكل براءة، فكلها عبارات قوية وحادة وسرعان ما تنتقل من النقيض الى الآخر، فبعد أن كان يكره سرعان ما يسامح ويصفح ويبتسم بعد صراخ. وهكذا تتضح في الحديث تلك الكلمات التي تعبر عن مشاعر الطفولة البريئة. ومما تجدر الإشارة اليه أن الذات الطفولية تقوى في كل من مرحلة الطفولة ومرحلة الشيخوخة، حيث تتمتع المرحلتين بالمشاعر الفياضة والجياشة والتي تتصرف بتلقائية.



شكل (٣-١٩)

التحكم في المشاعر الفياضة من خصائص الذات الراشدة

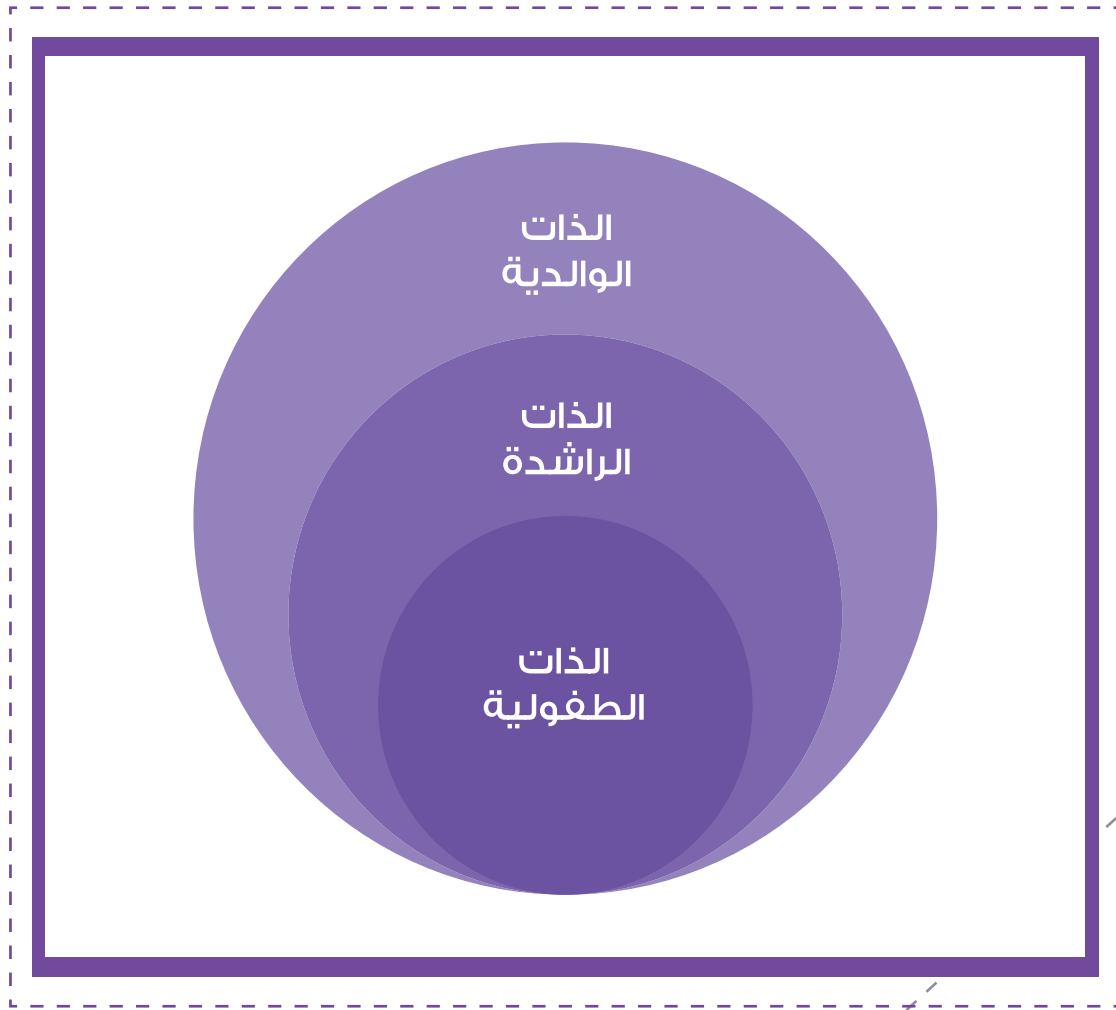
تمثل الذات الراشدة داخل الانسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفولية من حيث الرغبات، والذات الوالدية من حيث الأوامر، فهي الجزء الداخلي من ذات الانسان الذي يقوم بمحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة والاحتياجات المهمة للذات الطفولية، وبين مجموعة التعليمات والأوامر والقواعد النابعة من الذات الوالدية. فالذات الراشدة يمكن تشبيهها بجهاز الحاسوب فهو مركز لمعالجة المعلومات المتوفرة داخله وإخراجها في نسق وصورة جديدة حيب الاحتياج، لتظهر الى العالم الخارجي بشكل أفضل مما هو متوفر بالداخل. وعلى ذلك فإن الذات الراشدة هي التي تتولى مهمة إتخاذ القرارات واصدار الاحكام، بعد دراسة أوضاع العالم من حولنا وتوقع النتائج المحتملة، وبعد الموازنة بين الذات الوالدية والذات الطفولية، حيث يقوم الراشد بالاستماع لنصيحة وقواعد الوالد في داخله، ومراعاة احتياجات ومشاعر الطفل أيضا المتواجد في داخله. وعلى ذلك فالراشد العاقل في داخلنا هو القادر على تفهم احتياجات الطفل وتحليل تعليمات الوالد في داخلنا، ويقوم باتخاذ القرارات عقلانية دون الخضوع لإرادة الطفل أو التوجيهات الوالدية القاسية في داخلنا.

تميز الذات الراشدة: تتضح 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 الى النصيح والارشاد،

مثل «إننا نستطيع زيادة» أو «يمكن التحكم في» أو «ينبغي أن» ، «هذا أفضل شيء». فهذه العبارات تجمع بين رغبات الطفولة من جانب، وقواعد وتحكم الوالد من جانب آخر، بل إننا نسمع هذه الكلمات في بعض المواقف دون الأخرى، وهكذا يتم التوازن بين كل من رغبات الذات الطفولية وقوانين الذات الوالدية.

وتهدف دراسة التحليل التبادلي تنمية وتعزيز دور الذات الراشدة في داخلنا، دون طغيان الذات الطفولية على الذات الوالدية أو العكس. حيث في حالة ما إذا سيطرت الذات الطفولية على الفرد فإنه سيستسلم لمشاعره ورغباته ويقوم باتخاذ قرارات متسارعة دون النظر إلى عواقبها، بينما في حالة سيطرة الذات الوالدية على الفرد فإنه سيقوم بالحكم على الآخرين وإصدار أحكاما متسارعة أيضا وغير دقيقة عن الآخرين والعالم من حوله قد تمنعه من تلبية حاجياته، وسيبقى الفرد غارقاً في قواعد وتعليمات هو غير قادر على تحليل مدى صحتها أو تقييم أثرها.

ويبين الشكل التالي الحالات الثلاثة للذات الإنسانية:



شكل (٢٠-٣) شكل يبين حالات الذات الإنسانية

تحليل الاتصالات

يقصد بتحليل الاتصالات قدرة الفرد على التمييز بين طرق وأساليب الأشخاص في التحدث، هل يتحدثون بمنطق الطفل أم بمنطق الوالد أم بمنطق الراشد، وذلك من خلال العبارات والكلمات من أجل التواصل معهم بناء على ذاتهم الداخلية. وهو ما يفيد الشخص في تعامله مع الآخرين وذلك كما يلي:

الذات الطفولية: إذا كان الفرد يتحدث من خلال العواطف والأحاسيس فإنه يتحدث من خلال الذات الطفولية في داخله، وتكون أفضل طريقة في التعامل معه هو من خلال العواطف ومناشدة الأحاسيس لديه، فنستخدم معه كلمات الود والتقرب والصور الحسية والأمثلة الواقعية المحسوسة.

الذات الوالدية: إذا كان الفرد يتحدث مستخدماً كلمات وإساليب التحذيرات والتهديدات فإنه يتحدث من منطلق الذات الوالدية في داخله، وبذلك تكون أفضل الطرق في التعامل معه هو من منطلق الخسائر والفوائد، التوجيهات والتحذيرات، المنافع والأضرار، لغة الأوامر والنصح، وتكون أفضل عبارات تستخدم معه مثل يجب واحذر.

وقد قام «توماس هاريس» في ١٩٧٦ بوضع قاعدتين لتحليل طبيعة الاتصالات وكيفيةها، وذلك لتعليم الإنسان عن ذاته وطبيعة كل من الطفل والوالد في داخله، لأنه متى ما تمكن الإنسان من فهم طبيعته الذاتية، أصبح بإمكانه تحليل حالات التبادل لدى الآخرين وفهم ذاتهم الداخلية لأنهم سيستخدمون أسلوب مماثل ومشابه أيضاً لأسلوبك في التعبير عن ذاتك، من حيث رغبات الطفل وتوجيهات الوالد في داخلهم، وبالتالي يمكن الحد من الخلافات بين الأفراد، ويمكن توضيح هاتين القاعدتين فيما يلي:

- تعلم طبيعة الطفل في داخلك، وتعرف على مخاوفه، وطريقة تعبيره عن رغباته ومشاعره وعواطفه، لأنها ستكون مشابهة لطريقة التعبير عن الطفل في ذات الآخرين.

- تعلم طبيعة الوالد في داخلك، وتعرف على قواعده، وأفكاره، وطريقة تعبيره عن هذه التوجيهات والأوامر والنصائح، لأنها ستكون أيضاً مشابهة لطريقة التعبير عن الوالد في ذات الآخرين.

أنواع الاتصالات التبادلية

يوجد ثلاثة أنواع من الاتصال الممكنة بين الحالات المختلفة للذات الإنسانية، إما مكمل أو متعاضة أو جانبية، حيث تتبادل الأدوار بين طرفي الاتصال بين الحارات الثلاثة، ويمكن توضيح تلك الأنواع فيما يلي:

التبادلات المكملة: وهي التبادلات التي ترسل بين الأفراد لغرض تكامل كل منهما للآخر، وهي يمكن أن تستمر دون توقف لأنها تبادلات واضحة عادة ما تخلو من النزاعات والخلافات. وتنقسم التبادلات المكملية إلى نوعين:

- النوع الأول: الرسائل التي ترسل وتستقبل من نفس الحالة الإنسانية، حيث تكون حالة الشخص (أ) مماثلة لحالة الشخص (ب).
- النوع الثاني: الرسائل المتبادلة بين حالتين مختلفتين يكون فيها الشخص (أ) يخاطب الحالية الآنية للشخص (ب)، كأن يخاطب الوالد الطفل في الشخص المقابل وبالتالي يرد الطفل على الوالد في الشخص المقابل.

مثال على التبادلات المكملة:

- الشخص الأول (الطفل): دعنا نشترى هذا الكرسي.
- الشخص الثاني (الوالد): أنت تعلم أننا لا نستطيع دفع ثمنه.

التبادلات المتعارضة: وهي التبادلات تحدث عندما يخاطب أحدهم الطرف المقابل في حالة مختلفة عن حالته الحالية، لذا فإنها قد تتسبب النزاعات وبعضها تساعد على حلها.

مثال على التبادلات المتعارضة:

- الشخص الأول (حالة الوالد): لماذا لا تكف عن تناول الطعام في غرفتك؟
- الشخص الثاني (حالة الوالد): لماذا لا تعد طعام لذيذ حتى لا أضطر لتناول الطعام في الغرفة؟

ففي المثال السابق يقوم كلا الشخصين بمخاطبة الطفل في الشخص المقابل، كما أن كلا الشخصين يتحدث بدور الوالد، مما يتسبب في نشوب نزاع وصراع بين الطرفين.

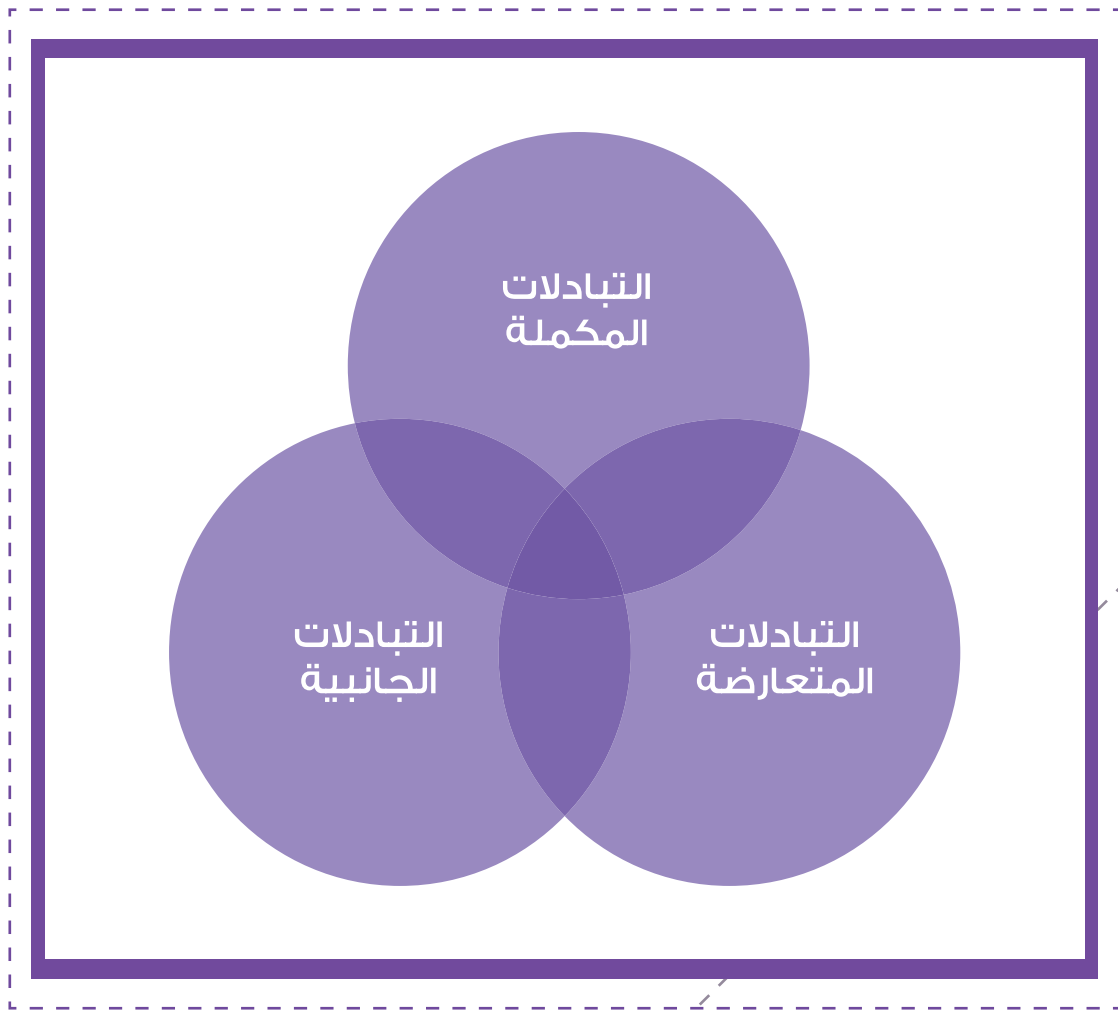
التبادلات الجانبية: وهو يتمثل في الاتصالات التي تخاطب أكثر من حالة في نفس الوقت، فمثلاً قد يتخاطب شخصان على مستوى الوالد، لكن أحياناً قد يتضمن الحوار رسائل جانبية ومخفية قد تخاطب الطفل في الطرف المقابل.

مثال على التبادلات الجانبية:

- البائع: هذه النوعية من السيارات أفضل لكنك لن تستطيع تحمل ثمنها.
- الرجل: إذاً هذه السيارة التي أريد شرائها.

ففي هذا المثال يعمل الحوار على مستوى الراشد، لكن البائع يقدم رسالة ضمنية للطفل في الطرف المقابل بتحديه عندما يقول "لكنك لن تستطيع تحمل ثمنها"، فيتجاوب الطفل في الشخص المقابل بقوله "بلا أستطيع". وتستخدم كثيراً هذه الاستراتيجية من التبادلات لكث الطرف الآخر على الاستجابة لعمل معين ولكن بطريقة غير مباشرة، عن باستخدام الرسائل الجانبية.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال التبادلي:



شكل (٣-٢١)
شكل يوضح أنواع الاتصالات التبادلية

أنشطة:

- اكتب تقريراً مفصلاً توضح فيه طبيعة وتاريخ التحليل التبادلي ودوره في دراسة العلاقات البشرية.
- اكتب أمثلة من حياتك العملية على الأنواع الثلاثة للتبادل.

المصطلحات

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

خامسا: وسائل الإتصال الإلكترونية ودورها في عملية التواصل



شكل (٣-٢٢)

تطور وسائل الاتصال سمة من سمات العصر

شهد العصر الحديث تعدد وسائل الإتصال الإلكترونية وتبوعها من حيث التركيب وجودة الإستخدام، فضلا عن السهولة في الاستعمال. فبعد أن كانت قاصرة على نقل الأصوات والإشارات فقط، أصبحت تستخدم في نقل الصور الثابتة والمتحركة بجودة عالية بجانب الأصوات والإشارات، مما جعلها تستخدم في عملية التواصل عن بعد بكفاءة وجودة عالية، وبعضها يتم من خلال بيئة افتراضية وكأن طرفي الإتصال متواجدين في قاعة واحدة. وتستخدم وسائل الإتصال الإلكترونية في نقل الرسائل بجميع أنواعها التثقيفية والعلمية والترفيهية والرياضية والاجتماعية وغيرها.

وقد كانت وسائل الإتصال في الماضي تستخدم للتواصل بين الأفراد المتواجدين في أماكن غير متباعدة، وقد تطور الأمر شيئا فشيئا حتى أصبحنا نعيش فيما يشبه القرية العالمية (GlobalVillage) والتي تعني إمكانية التفاعل المباشر للأفراد بين أرجاء العالم كله في لحظة واحدة، وقد دعم تلك القرية شبكات الحاسوب الإلكترونية المنتشرة خلال دول العالم والتي تمثل الآن وسيلة

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

جديدة من لامركزية التخاطب والتحاور والإتصال بين الأفراد والمؤسسات، خارج الحدود وعبر القارات.

أنواع وسائل الاتصال الحديثة



شكل (٣-٢٣)

تنوع وسائل الاتصال الحديثة حول العالم إلى قرية صغيرة

تتنوع وسائل الاتصال الحديثة الى العديد من الوسائل التي تختلف في الصفات والمميزات والاستخدامات، وتستطيع نقل المعلومات الصوتية والمرئية عبر المسافات الشاسعة في نفس وقت حدوثها، وتتخطى بذلك حدود المكان والزمان. وتتنوع وسائل الاتصال الحديثة الى فئتين أساسيتين هما:

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.

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، البرامج التلفزيونية، الاسطوانة المدمجة، الرسوم التوضيحية، الصور الثابتة، الصور المتحركة، وغيرها من الوسائل التي تعتمد على استخدام حاسة السمع أو حاسة البصر أو كليهما معا.

أمثلة من وسائل الاتصال الحديثة

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

الأقمار الاصطناعية



شكل (٣-٢٤)

يحيط بالكرة الأرضية ملايين الأقمار الاصطناعية

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

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). وتستخدمها أجهزة عديدة أهمها التلفاز والراديو والهاتف والانترنت من خلال البريد الإلكتروني وإدارة الأعمال والتنقيب عن الثروات وغيرها من الاستخدامات.

الإسطوانات المدمجة (CD)

وتستخدم في نقل الرسائل الإتصالية من خلال نقل الصوت والصورة معا بطريقة مسجلة بحيث لا يمكن تعديلها.

مميزاتها: من مميزات استخدام الإسطوانات المدمجة في عملية التواصل بما يلي:

- قلة التكاليف.
- سهولة النقل.
- سهولة التخزين.
- سهولة النسخ.
- إمكانية استرجاع معلوماتها.
- لا يمكن تعديل الرسالة مما يضمن عامل الأمانة في النقل دون تحريف أو تشويه.
- استخدامها لنقل الرسالة الصوتية والمرئية.

عيوبها: من عيوب استخدام الإسطوانات المدمجة في عملية التواصل ما يلي:

- لا يحدث التفاعل الآني بين طرفي الإتصال.
- ضعف التغذية الراجعة.
- تلفها بعد فترة زمنية.
- لا يتوفر لها عامل السرية.
- لا تراعي الظروف البيئية أثناء عملية الإتصال.
- مشاكل اللغة والمصطلحات.

الهاتف الثابت

ويستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال.

مميزاته: من مميزات استخدام الهاتف الثابت في عملية التواصل بما يلي:

- قلة التكاليف.

- نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية.
- توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية.
- ضمان عامل السرية بين طرفي الإتصال.
- توضيح المصطلحات الفنية والكلمات الغامضة في الحال.

عيوبه: من عيوب إستخدام الهاتف الثابت في عملية التواصل ما يلي:

- يعتمد على حاسة السمع فقط ويفتقد للتواصل البصري.
- صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر.
- ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع.
- عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة.
- عدم امكانية إستخدام لغة الجسد أثناء التواصل.
- عدم رؤية كل من طرفي الإتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها.



شكل (٣-٢٥)

يمكن استخدام الهاتف في المجال التجاري والأمني والصحي والتعليمي

الهاتف المرئي

وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الإتصال لبعضهما أثناء عملية الإتصال، يستخدم في نقل الرسائل الصوتية والصورية أيضا في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل، وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.

مميزاته: من مميزات استخدام الهاتف المرئي في عملية التواصل بما يلي:

نفس مميزات الهاتف الثابت.

إمكانية رؤية طرفي الإتصال.

التعرف على انطباعات طرفي الإتصال في نفس وقت الرسالة.

إستخدام لغة الجسد أثناء التواصل، مما يؤكد الفهم الصحيح للرسالة.

توفر درجة كبيرة من الأمن.

توفر درجة كبيرة من الصدق.

عيوبه: من عيوب استخدام الهاتف المرئي في عملية التواصل ما يلي:

عيوب الجهاز الفنية والفنية التي تسبب تشويش الرسالة الصوتية والمرئية.

نقل بعض الصور بين طرفي الإتصال قد تكون غير مفيدة في عملية التواصل.

لا يمكن إستخدامه بعيدا عن مكان تثبيته.

صعوبة إستخدامه في الإتصال الكتابي.

الهاتف الجوال

وهو يسمى بالجوال أو الخليوي، وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الإتصال أن يتحرك كل منهما بعيدا عن مكان الإتصال، كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية، بالإضافة إلى إمكانية التواصل الكتابي والصورى بين طرفي الإتصال.



شكل (٣-٢٦)

الهاتف المحمول متعدد الاستخدامات

مميزاته: من مميزات استخدام الهاتف الجوال في عملية التواصل ما يلي:

- الجمع بين مميزات الهاتف الثابت والهاتف المرئي في نفس الوقت.
- إمكانية استخدامه في الإتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الإتصال.
- عدم التقيد بمكان معين أو وقت معين أثناء عملية الإتصال.
- اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية.
- يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي.

عيوبه: من عيوب استخدام الهاتف الجوال في عملية التواصل ما يلي:

- عيوب الجهاز الفنية والتقنية التي تسبب تشويش الرسالة الصوتية والمرئية والمكتوبة.
- عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الإتصال.
- تعطل الجهاز تماما في حالة عدم المقدرة على شحنه بالطاقة الكهربائية.
- استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر.
- تزويد الأجهزة الحديثة بالبرامج الذكية التي تمكن من استخدامه في أغراض قد تكون غير مشروعة.

وهو 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.

مميزاته: من مميزات استخدام التلفاز في عملية التواصل بما يلي:

- إمكانية التواصل مع الأفراد في أي بقعة من العالم.
- سهولة الوصول إلى الأفراد في أماكن يصعب الوصول إليها مباشرة.
- السرعة والجودة في نقل الرسائل.
- لا يحتاج إلى مهارات خاصة لتشغيله أو التعامل معه من الجمهور المستهدف.
- غير مكلف ماديا بالنسبة للجمهور المستهدف.
- إمكانية تكرار إرسال الرسائل، وحفظها لإعادة بثها مرة أخرى.
- ارتباط الصوت مع الصورة يعطي مصداقية أكثر للرسالة.
- الإعداد الجيد للرسائل ومراجعتها قبل بثها.

عيوبه: من عيوب استخدام التلفاز في عملية التواصل ما يلي:

- 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.
- يفقد إلى التفاعل الآني بين طرفي الإتصال.
- لا يمكن للمستقبل إيقاف بث الرسائل مؤقتا، أو التحكم فيها.
- لا يتدخل المستقبل في إعداد محتوى الرسالة.



شكل (٣-٢٧)

يعيش الفرد في عالمه الافتراضي من خلال اجهزة الحاسوب

أجهزة الحاسوب

وهي الأجهزة التي تعتمد على استخدام البرامج الإلكترونية المتخصصة ذات التقنية العالية لنقل الرسالة بين طرفي الإتصال، من خلال الإتصال بأجهزة عملاقة (خادمت/سيرفرات) التي تتواصل مع شبكة دولية للحاسبات بصورة عنكبوتية، بما يمكن مستخدميها من التواصل مع في أي مكان بالعالم وفي أي فترة زمنية من خلال الصوت والصورة، بالإضافة إلى إمكانية التفاعل الآني بين طرفي الإتصال، مهما اختلف التوقيت الزمني أو البقعة المكانية التي يقيمون فيها، إذا ما توفرت لهم الأجهزة والإتصال بالشبكة العالمية للمعلومات (الشبكة العنكبوتية).

وقد سهلت أجهزة الحاسوب التواصل بين الأفراد على اختلاف وبعد أماكنهم من خلال شبكات متنوعة من التواصل، والتي من أكثرها شهرة واستخداما الفيس بوك وتويتر والماسنجر والياهو ماسنجر والإسكايب وغيرها من البرامج.



شكل (٣-٢٨)

شبكات التواصل الاجتماعي واسعة الانتشار ومتعددة الاستخدامات

مميزاتها: من مميزات استخدام أجهزة الحاسوب في عملية التواصل ما يلي:

- من أكثر تطبيقات استخدامها من خلال شبكة الانترنت التي تستخدم في محركات البحث، والبريد الالكتروني، ومواقع التواصل الاجتماعية، والاجتماعات والمؤتمرات، وذلك بكفاءة عالية.
- نقل الصوت مع الصورة في نفس الوقت.
- التواصل مع أي فرد في أي بقعة من العالم بشرط دخوله على شبكة الانترنت.
- التفاعل الآني بين طرفي الإتصال.
- سرعة نقل الرسائل.
- إمكانية التعرف على التغذية الراجعة وتعديل الرسالة بناء عليها.
- إمكانية مراعاة الخصوصيات الثقافية والعلمية والفردية عند التواصل.

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

- لا يحتاج إلى تكلفة مادية عالية من المستخدمين سواء كان مرسل أو مستقبل.
- سهولة حفظ الرسالة وإعادة الاستماع إليها مرة أخرى.
- يمكن التأكد من صحة أو خطأ الرسالة بالبحث في مواقع أخرى.
- سهولة الانتقال والحركة أثناء عملية الإتصال من خلال أجهزة الحاسوب المحمولة.
- تستخدم في مجالات الحياة المتنوعة بسهولة في المجال الاعلامي والتجاري الطبي والتعليمي وغيرها.

عيوبها: من عيوب استخدام أجهزة الحاسوب في عملية التواصل ما يلي:

- العيوب الفنية والتقنية التي قد تسبب التشويش في عملية الإتصال.
- تحتاج إلى مهارات خاصة للتعامل مع أجهزة الحاسوب وبرامجها المتخصصة.
- لا تراعي الاختلافات الثقافية ولا القيم الاجتماعية للأفراد أثناء عملية التواصل.
- ظهور برامج متطفلة غير مرغوبة أثناء عملية التواصل.
- تعرض أجهزة الحاسوب للفيروسات الإلكترونية مما يفقدها عامل السرية والأمان.
- إمكانية التحايل والكذب باستخدام برامج متخصصة، والدخول بأسماء مستعارة.
- ضعف الرقابة على الأجهزة وبرامجها.
- استخدامها في أغراض غير مشروعة.
- انعزالية الأفراد من خلال العيش في عالم افتراضي بعيدا عن الأهل.
- تسهيل انتشار العنف والجريمة.

شبكة الفيديوكونفرانس

وهي شبكة للإتصال التفاعلي بين طرفي الإتصال تجمع بين تقنية الحاسبات وأجهزة التلفاز، حيث يتم من خلالها نقل الصوت والصورة في نفس الوقت بالإضافة إلى إمكانية التفاعل الآني بين طرفي الإتصال، سواء كان طرفي الإتصال في دولة واحدة أو في دول مختلفة في أي بقعة من العالم، وهي تستخدم في الاجتماعات والمؤتمرات على نطاق واسع.

مميزاتها: من مميزات استخدام شبكة الفيديوكونفرانس في عملية التواصل بما يلي:

- 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 الإتصال.
- إمكانية المتابعة الفورية لطرفي الإتصال ودراسة انطباعاتهم.
- إمكانية الإتصال دون التأثير بفروق التوقيت الزمنية بين البلدان.

عيوبها: من عيوب استخدام شبكة الفيديوكونفرانس في عملية التواصل ما يلي:

الوحدة الثالثة: مهارات الإتصال المتقدمة

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

أنشطة:

- اكتب تقرير تدرس فيه أثر مواقع الشبكات الاجتماعية على طبيعة الاتصال بين المجتمعات.
- قم بإعداد لائحة بأهم وسائل الاتصال الحديثة التي تستخدمه في حياتك اليومية وبين أهمية كل وسيلة.

المصطلحات

الإنترنت: شبكة عالمية من الروابط بين الحواسيب تسمح للناس بالاتصال والتواصل بعضهم مع بعض واكتساب المعلومات من الشبكة الممتدة الي جميع أرجاء الأرض بوسائل بصرية وصوتية ونصية مكتوبة.

المراجع

- أسامة حميل عبد الغني ربابعة، (٢٠١٠): لغة الجسد في القرآن الكريم، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين
- حسن عماد مكاي، ليلي حين السيد (١٩٩٨): الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة
- كارول كينزي جومان: لغة الجسد، المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير، ٢٠١٠.
- حازم البيلاوي: هلى أبواب عصر جديد، دار الشروق، مكتبة الأسرة، القاهرة، ١٩٩٧.
- محمد نبهان سويلم: «مع الألفية الجديدة مشكلات مرتقبة من الثورة المعلومات»، أوراق الشرق الأوسط ٥٢، القاهرة، المركز القومي لدراسات الشرق الأوسط، فبراير-مايو، ٢٠٠٠.
- Harris, T. A. 1976. I 'm OK, You 're OK. New York: Avon.
- Linehan, M. M. 1993. Cognitive-Behavioral Treatment of Borderline Personality Disorder. New York: Guilford Press.

الوحدة الرابعة

تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

مقدمة

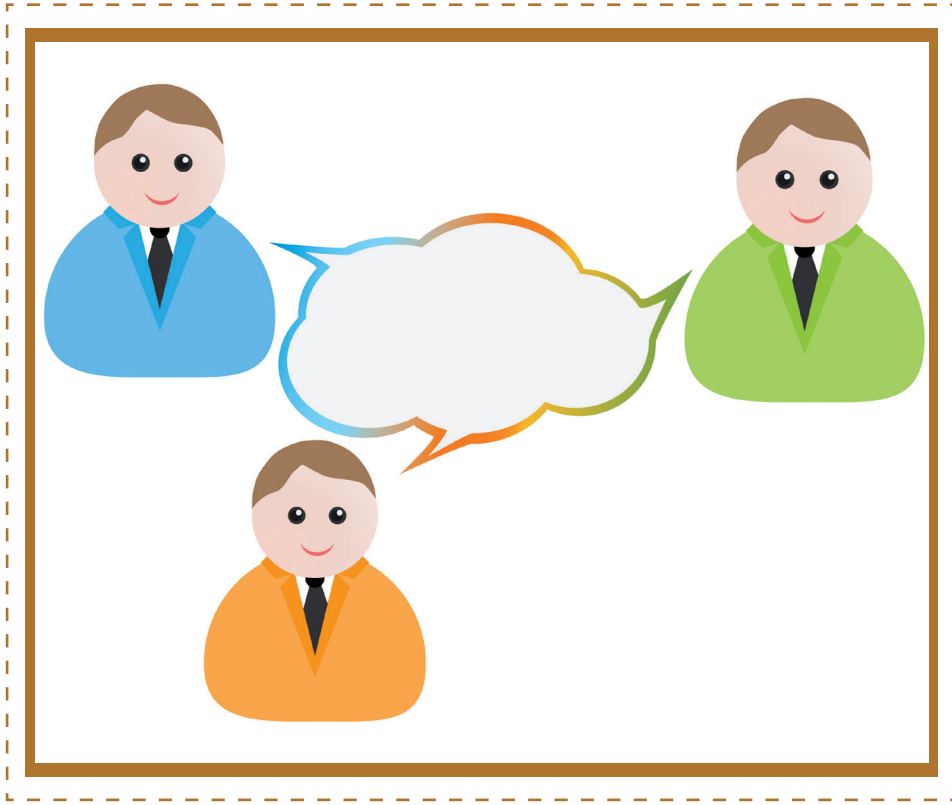
لقد أصبح الإتصال اليوم ضرورة ملحة للأفراد والمؤسسات والشركات، ولم يعد أي منها يستطيع العيش بدون اتصال مع غيره في الداخل أو في الخارج، كما أصبح الإتصال اليوم أسهل من ذي قبل بسبب التقنية العالية لأجهزة الإتصال التي تتيح الفرصة للأفراد والجماعات في أن يعيشوا مع الأحداث وقت وقوعها ويشاركوا فيها بصرف النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات يقظتهم أو نومهم.

ولم يعد الإتصال اليوم قاصراً على حسن سير العمل وتلبية المطالب المادية والاجتماعية للفرد وحسب، بل أصبح الإتصال وسيلة مهمة لتنمية الذات وزيادة المهارات والمعارف الشخصية، ووسيلة للتخلص من بعض الأمراض النفسية والاجتماعية، ووسيلة للهروب المؤقت من بعض المشكلات للسماح للنفس بالتفكير بهدوء ثم العودة لحلها مرة أخرى، كما أصبح الإتصال وسيلة من وسائل الاستمتاع الفردي والجمعي من خلال النقاش والحوار والاستزادة من المعلومات والتعرف على الثقافات المختلفة وتبادل الآراء والأفكار والاتجاهات وتحقيق الاسترخاء للفرد بل وتحقيق الإنتماء، بالإضافة إلى إمكانية استخدامه الآن في فرض السيطرة على الآخرين وغزوهم فكرياً، الأمر الذي يزيد من العبء الواقع على كاهل المسؤولين وأصحاب القرار، والمربين والمفكرين والمخططين، في محاولة تجنب مضار ذلك الغزو الفكري من خلال تأهيل أبنائهم عقلياً وتدريبهم على محاربة ذلك الغزو وتجنب آثاره وأضراره على المستوى الأفراد والجماعات. وسوف نتناول تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية من خلال النقاط التالية:

أولاً: مفهوم الاتصال الشخصي

الاتصال هو عملية إنشاء للمعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز، فيحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين. وتبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة) أو إيماءات أو إشارات لإثارة استجابات معينة كالمشاعر لدى شخص أو مجموعة أشخاص آخرين.

ويمكن تعريف الاتصال الشخصي على أنه عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر، وقد يحدث الاتصال الشخصي بين المجموعات الصغيرة التي تضم عدداً قليلاً من الأفراد، أو بين مجموعات كبير كفريق كرة القدم أو أحد الفرق المسرحية، حيث تتصف العلاقة بين الأعضاء بالقرب والتجانس، وكلما قل عدد الأفراد في عملية الاتصال كلما كان الاتصال الشخصي أكثر فاعلية، فيكون الاتصال الشخصي أكثر فاعلية عند حدوثه بين شخصين اثنين فقط.



شكل (١-٤)

تزداد فاعلية الاتصال الشخصي كلما قل عدد الأشخاص المتواصلين

أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية

تتميز المجتمعات البدائية بقدرة محدودة في عملية الاتصال القائم على استخدام أجهزة الاتصال التكنولوجية، فنتيجة ضعف انتشار واستخدام وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية فإنها تعتمد بالدرجة الأولى على طرق التواصل البدائية والتي من أهمها الاتصال الشخصي لتعويض ذلك الدور المفقود لوسائل الاعلام، ومن أهمية الاتصال الشخصي في تلك المجتمعات ما يلي:

- تعويض الدور المحدود لوسائل الاتصال الجماهيرية: حيث من أهم وظائف وسائل الاتصال الجماهيرية الاخبار والاعلام والترفيه، وقد تقصر وسائل الاتصال الجماهيرية في الدول النامية في القيام بهذا الدور وتصل إلى جمهور أصغر من الذي تصل إليه هذه الوسائل في المجتمعات المتقدمة، الأمر الذي أكد على أهمية الاتصال الشخصي لتعويض النقص في دور هذه الوسائل الاتصالية، حيث من لا تصله هذه الوسائل الجماهيرية يعتمد بشكل كلي على الاتصال الشخصي كمصدر للمعلومات.
- إنعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والإهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية: حيث إن الرسائل الاتصال التي تقدمها وسائل الاتصال المختلفة في الدول النامية معظمها استهلاكية، أي متصلة بالتسلية والترؤيع فقط ولا علاقة لها بما يحتاجه الجمهور، لذا كانت أهمية الاتصال الشخصي لتعويض هذا الدور المفقود.

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الاتصال الجماهيرية: ربما يرجع ذلك الى عدم مصداقية وسائل الاعلام في الدول النامية الأمر الذي يجعل من الاتصال الشخصي وسيلة للحصول على المعلومات الصحيحة الموثوقة.

أهداف الاتصال الشخصي

- لا يمكن للانسان أن يعيش بدون أن يتواصل مع الآخرين من بني جنسه، فكل انسان مجموعة من الاحتياجات والمطالب الخاصة والتي لا يمكن أن يلبىها بذاته دون تواصل مع الآخرين، إذ إن التواصل يهدف بصفة عامة الى تحقيق المطالب الانسانية، ويمكن 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 إنطباع أو رأي.
- التأثير، ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الإتفاق 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، ومن المهارات السلوكية المهمة في الاتصال الفعال ما يلي:



شكل (٢-٤)

تواصلك العيني مع الآخر يعزز من عملية الاتصال

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 منتصباً 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 وتترزين 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

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

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 صادقاً مع نفسك وطبيعياً في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الاتصال.

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

الجدية: ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعاً مهماً، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح ويبتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المفتعل.

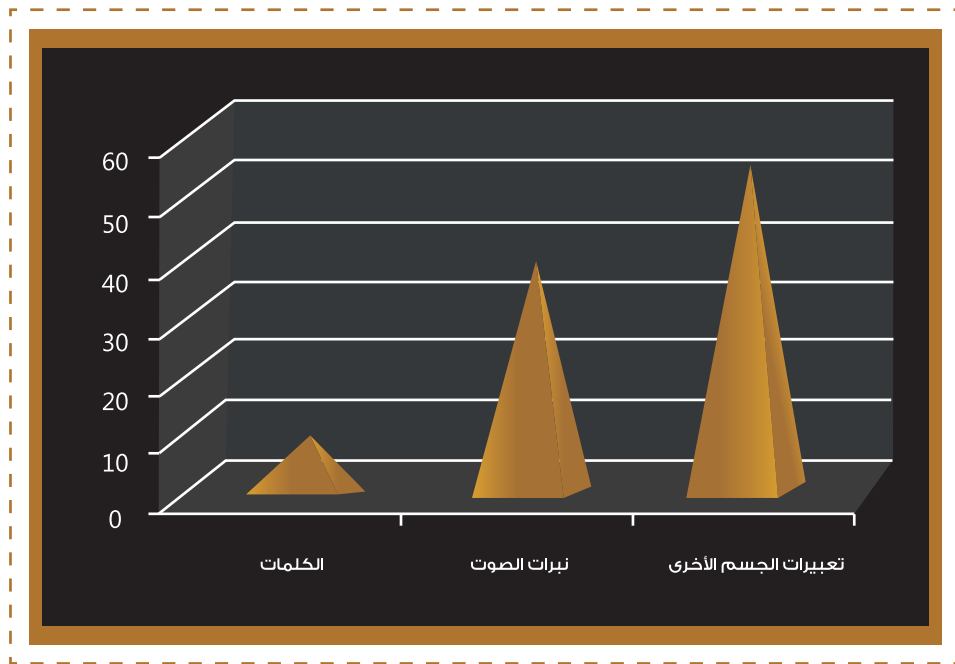
فوائد الإتصال الشخصي

للاتصال الشخصي فوائد كثيرة في حياة الإنسان، بدءاً من إشباع حاجاته الفطرية الطبيعية وانتهاء بتقدير الذات الذي لا يتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين، سواء في الأسرة أو المدرسة أو في المجتمع بصفة عامة. ويمكن القول: إن الإتصال أو التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال أو تبادل للمعلومات بين طرفين أو أكثر.

ويقوم 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 ٧٪ فقط من عملية الإتصال.
- نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة ٣٨٪ من عملية الإتصال.
- تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة ٥٥٪ من عملية الإتصال. وبذلك تكتمل نسبة الإتصال (١٠٠٪) لدى المستقبل.

ويوضح الشكل التالي ثلاثية التأثير لعملية الاتصال:



شكل (٣-٤)
ثلاثية التأثير لعملية الاتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، عدد أهم الأسباب التي تدفع الناس إلى التواصل مع بعضهم من وجهة نظرك، ثم رتبهم في الجدول التالي طبقاً لأكثرهم أهمية.

أهم أسباب التواصل مع الآخرين	الترتيب حسب الأهمية
	١
	٢
	٣
	٤
	٥
	٦
	٧
	٨
	٩
	١٠

ويمكن تحديد أهم فوائد الإتصال الشخصي فيما يلي:

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. كما يتحقق الاستمتاع بين طرفي الإتصال من خلال احترام كل منهما لوجهة نظر الآخر والحرص على الاستفادة من الخبرات الجديدة وتبادل المعلومات الثقافية والعلمية، والتسلية وتناول القصص وسرد الأحداث، وهي متعة عقلية يحتاج إليها كل فرد ليستزيد فكرياً وعلمياً ولا تتم إلا من خلال التواصل مع الآخرين.

السعادة الشخصية: يسعى جميع الأفراد إلى تحقيق درجة كبيرة من السعادة الشخصية، ويختلف معنى ودرجة تلك السعادة عند الأفراد باختلاف أفكارهم وعقائدهم وثقافتهم وطموحاتهم ومراحلهم العمرية وجنسهم. وبصفة عامة فإن السعادة الشخصية تعني وصول الفرد إلى مستوى عالٍ من الرضا والاطمئنان النفسي والوجداني عن سلوكياته وأفعاله وأقواله، وتظهر السعادة الشخصية على الفرد من خلال بعض العلامات التي تدل عليها كالابتسامات والكلمات الطيبة. والسعادة الشخصية لا تتحقق إلا من خلال علاقات التواصل التي يقيمها الفرد مع الآخرين، فيشعر بالرضا من التعامل مع الآخرين من خلال تقدير الآخرين واحترامهم له، أو من خلال تحقيق المكاسب المشتركة بينهم، فيرغبون في استمرار عملية الإتصال بينهم لزيادة

تحقيق السعادة الشخصية.

الإنتماء: من فوائد الإتصال تحقيق الإنتماء للفرد، والانتماء 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. فالفرد ينتمي لأسرة صغيرة والأسرة تنتمي إلى قبيلة والقبيلة تنتمي إلى مجتمع أكبر وهكذا، كما أن الفرد ينتمي إلى الحي الذي يسكن فيه والحي ينتمي إلى البلدة التي يعيش فيها والبلدة تنتمي إلى الدولة التي يحمل جنسيتها، وهكذا تزداد دائرة الإنتماء عند الفرد وتنوع، ويعمل التواصل على تقوية درجة الإنتماء بين الأفراد وزيادة العلاقة بينهم.

الهروب: يحقق الإتصال الحاجة الهروبية للفرد والتي يحتاج إليها أحيانا للتسلية أو التخفيف من التوتر والشعور بالراحة بعيدا عن الموقف، ثم يعود بتفكيره مرة أخرى في مشكلته، فيتواصل مع فرد آخر يثق فيه ليتناول معه أطراف الحديث في موضوعات أخرى تجعله يبتعد قليلا عن جو المشكلة ثم يعود إليها مرة أخرى ليفكر فيها من وجهة نظر جديدة ومن زاوية أخرى. مثال ذلك ما يحدث في أيام العطلات الأسبوعية من اتفاق الأصدقاء على الخروج في نزهة برية لا يفكرون فيها في الدراسة ليعودوا بعد قضائهم تلك النزهة وهم متحمسين للدراسة مرة أخرى. وكذلك الحال عندما تواجهك مسألة صعبة أو يطلب منك إعداد تقرير مهم، فإنك بين الحين والآخر تتواصل مع الأصدقاء لمجرد الحديث والتسلية فقط للهروب عن الموقف الذي تمر فيه الآن ثم تعود إليه مرة أخرى وقد ازداد حماسك له فتقوم بإنجازه على أفضل وجه. وعلى ذلك فإن الإتصال يلبي لك حالة الهروب من الموقف لتعود إليه مرة أخرى أكثر حماسا وإيجابية.

الاسترخاء: يعمل التواصل على توفير حالة الاسترخاء للفرد والتي قد يحتاج إليها كثيرا بعض عناء المذاكرة أو العمل الدؤوب، فيلجأ الفرد للتواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء لغرض الاسترخاء والحصول على قسط من الراحة النفسية والجسمانية، وتغيير حالة التعب التي يمر بها ليعود بعد تواصله إلى مذاكرته وعمله نشيطا. ويحقق التواصل الاسترخاء للفرد من خلال التواصل الإلكتروني أو من خلال الزيارات الاجتماعية والتنزه مع الأهل والأصدقاء وإعطاء العقل فترة راحة بعيدا عن أعباء ومشاكل العمل.

السيطرة: يلبي التواصل تحقيق الحاجة إلى السيطرة والتي هي من ضمن احتياجات الفرد، فالإنسان بحاجة إلى الشعور بنوع من القوة والسيطرة على غيره من الأفراد في المجتمع لإشباع حاجة لديه، وهذه الحاجة نجدها في تتجسد في سيطرة الوالد على أبنائه، والزوج على زوجته، أو الزوجة على زوجها، والسيد على خادمه، والمدير على من يعمل تحت إدارته. ولا يمكن تصور تلبية هذه الحاجة بدون تواصل بين الطرفين سواء كان تواصل لفظي أو كتابي، ومن هنا يسعى الأفراد إلى الزواج من أجل الإنجاب وتحقيق السيطرة الوالدية والزوجية، أو الاجتهاد في وظائفهم للوصول إلى مراكز قيادية تمكنهم من ممارسة السيطرة الوظيفية. ويمكن ملاحظة ممارسة سلوك التواصل من أجل السيطرة على عدة مستويات منها:



شكل (٤-٤)

تفعل الكلمة ما لا تفعله العضلات

- المستوى الفردي، مثل ما يحدث بين الأصدقاء كمحاولة إقناع صديقك لك بأن تذهب معه في سيارته للجامعة أو للتنزه، أو يفرض عليك تناول وجبة غذائية يحبها هو.
- المستوى الجماعي، مثل محاولة فريق كرة القدم السيطرة على الفريق الآخر في ملعب الكرة للانتصار عليه وتحقيق الفوز.
- المستوى الدولي، مثل ما يحدث في حالة الحرب بين دولتين، أو من خلال الغزو الفكري بسيطرة قنوات إعلامية على أفكار وعقول أفراد دول أخرى، بهدف فرض ثقافة معينة وطمس ثقافة أخرى وهو ما يجب الحذر منه والعمل على مواجهته حماية للثقافة الخاصة.

تحقيق الاطمئنان: حيث يعمل الإتصال بين الأفراد على إزالة الغموض أو الخوف الذي قد ينتاب الإنسان من مواجهة الآخرين، ومن خلال التواصل معهم يبدأ كل منهم في تحقيق الاطمئنان مع الطرف الآخر، بل وينتج عنه زيادة العلاقة بين الطرفين وتبادل الافكار وعقد الصفقات التجارية وغيرها. وبدون عملية التواصل فإن كل منهم يبقى مجهولاً للطرف الآخر ويعمل على أخذ الحيطة منه بل ومناصبته العداء، ولا يزول هذا العداء إلا بعد التواصل والتقارب بينهما، فالإنسان عدو ما جهل.

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

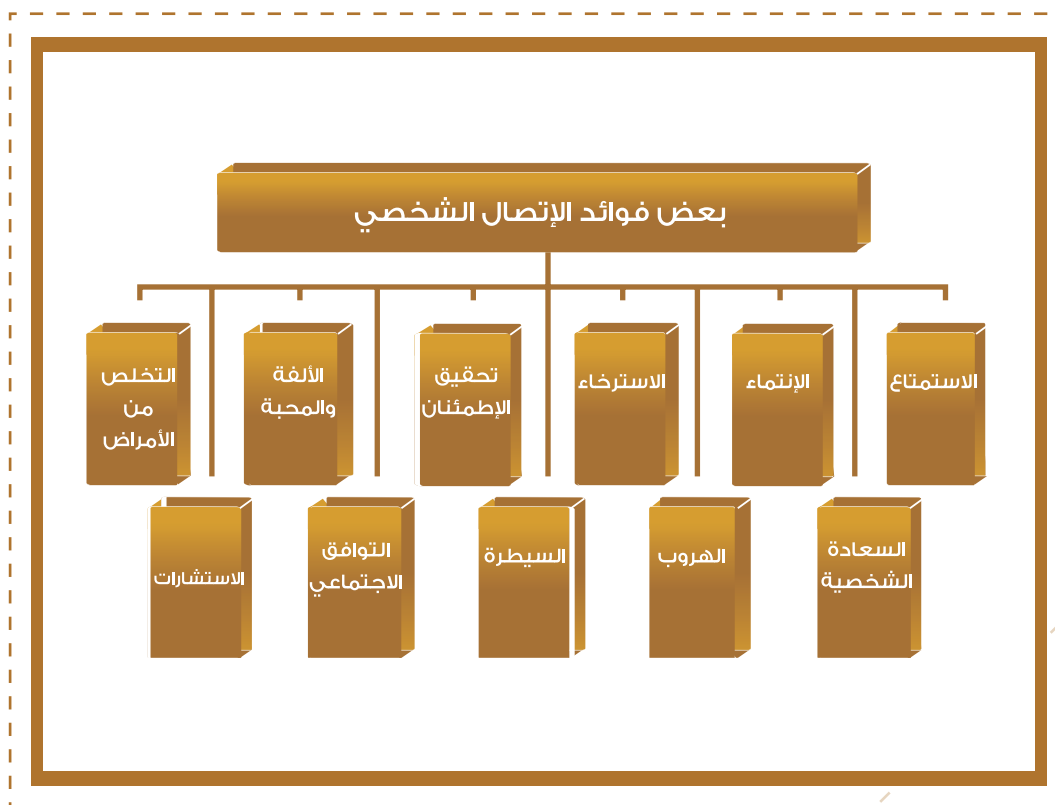
التوافق الاجتماعي: من فوائد التواصل بين الأفراد والجماعات تحقيق التوافق الاجتماعي، وهو ما ينتج عن العلاقات التواصلية بين الأفراد، إذ يتقابل الأفراد المتقاربين في الطباع والميول والرغبات من بعضهم، كما يعمل التواصل على تقريب وجهات النظر بين الأفراد المختلفين مما يسهل عملية الترابط الاجتماعي بينهم، فيتبادلون أطراف الحديث ويتبادلون الهدايا والزيارات ويصل الأمر إلى تكوين الصداقات والعلاقات الأسرية، ويصبح كل منهم مهتم بالآخر وحريص على التعاون معه، فيتحقق الاندماج الاجتماعي بين الأفراد وينشأ المجتمع الترابط الذي يحرص كل فرد فيه على مصالح الطرف الآخر.

الألفة والمحبة: وهي من فوائد الإتصال بين الأفراد، ويقصد بها وصول الفرد في علاقته مع الآخر إلى درجة يشعر فيها الفرد أنه حر تماماً في التعبير عن مشاعره العميقة للطرف الآخر، وفي نفس الوقت يكون الطرف الآخر على قدر كبير من تفهم هذا الشعور وبيادله معه، وهي حاجة إنسانية ضرورية يحتاج إليها الإنسان. وتتوفر هذه العلاقة عند الأفراد في حالات العلاقات الوثيقة جداً كالعلاقات الزوجية ومع الوالدين والأبناء والأخوة والأخوات، بل والصداقات الحميمة أحياناً. فيتبادل كل منهم الشعور بالمحبة والألفة مع الطرف الآخر ويسعى لإرضائه، وهو ما لا يتم إلا من خلال الإتصال.

الاستشارات: من فوائد الإتصال الحصول على الاستشارات المتخصصة، والاستشارات هي محاولة الفرد الحصول على خبرات الآخرين المتخصصين في المجال للاستفادة منها وتجنب الوقوع في المشكلات أو لحل مشكلاته بطريقة أفضل. فالفرد لا يستطيع أن يلم بجميع الخبرات في المجتمع، ولا يستطيع القيام بكل الأعمال التي يحتاجها بنفسه دون مساعدة الآخرين، فهو يستشير الطبيب في المشكلات الصحية ويستشير المهندس في المشكلات الهندسية ويستشير الفني في مشكلات الصيانة التي تتعلق بالسيارة والكهرباء وغيرها، فالفرد لا يستطيع الاستغناء عن التخصصات والمهن المختلفة بالمجتمع، كما أن الفرد بحاجة إلى التواصل مع المستشار الأسري والنفسي والتربوي والاجتماعي والمالي لحل مشكلاته المتعلقة بها. لذا فإن الفرد بحاجة إلى التواصل مع جميع هؤلاء وغيرهم من أفراد المجتمع لتلبية احتياجاته المتنوعة وأخذ رأي المتخصصين للوصول إلى أفضل حل للمشكلات التي تواجهه.

التخلص من الأمراض: من الفوائد عملية الإتصال التخلص من الأمراض، حيث يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الأمراض الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالإكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية، والتي قد تسبب في كثير من الأمراض العضوية الأخرى التي منشؤها نفسي (الأمراض السيكوسوماتية) كالقولون العصبي وحموضة المعدة والشلل المؤقت وغيرها. ويلجأ الفرد للتخلص من تلك الأمراض عن طريق تكوين علاقات تواصلية جيدة مع الآخرين، وكسر الشعور بالوحدة وتكوين الشعور الاجتماعي، وتحسين العلاقات التفاعلية مع الآخرين من خلال التواصل إما بصورة مباشرة أو من خلال الأجهزة التكنولوجية كالهاتف والجوال والانترنت.

ويوضح الشكل التالي أهم فوائد عملية الإتصال الشخصي:



شكل (٤-٥)
شكل يبين أهم فوائد عملية الاتصال الشخصي

أنشطة:

- اذكر أمثلة على الاتصال الشخصي توضح من خلالها الأهداف المختلفة للاتصال الشخصي.
- اكتب تقرير عن مفهوم الاتصال الشخصي وأهميته ودوره في تنمية المجتمعات.

المصطلحات

الاتصال الشخصي: تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، فقد يحدث الاتصال الشخصي بين مجموعات صغيرة تضم أربعة أو خمسة أفراد ، أو بين مجموعات كبير كفريق كرة القدم أو أحد الفرق المسرحية المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

ثانياً: طبيعته الإنجذاب للآخرين وتطور العلاقات الشخصية

الإنجذاب للآخر من الأمور الطبيعية الفطرية للإنسان، حيث إن الإنسان اجتماعي بطبعه وينجذب للآخرين ليحقق معهم الحياة الاجتماعية التي يصبوا إليها. ويتأثر انجذاب الفرد للآخرين بطبيعته الشخصية، فينجذب الفرد إلى شخص آخر يرى أنه أكثر قرباً منه فكرياً وعاطفياً وتفكيراً، أو أنه يعوض نقص لديه، أو يرى فيه إكمال لنقص يشعر به أو غير ذلك من الأغراض الشخصية للانجذاب للآخرين.

أسباب الإنجذاب للآخرين

يختلف الناس في طبيعة انجذابهم للآخرين وأسباب انجذابهم لهم. وربما يرجع ذلك الاختلاف إلى تباينهم في الامزجة والميول والمشاعر والرغبات بالإضافة إلى اختلافهم في قدراتهم العقلية، وبناء على تلك الاختلافات الشخصية في القدرات والامكانيات فإنهم يختلفون في أسباب انجذابهم أيضاً للآخرين. ومن الأسباب التي تدفع الشخص للانجذاب إلى الآخرين ما يلي:



شكل (٦-٤)

تساعد الوحدة المكانية على تكوين علاقات تواصلية جيدة بين الأفراد

المظهر الخارجي: حيث ينجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبدون عليها. فينجذب الأفراد طبقاً لنوع الزي وشكله ولونه أو نوع العطر أو تسريحة الشعر أو غير ذلك من المظاهر التي يبدو بها الفرد عند مقابلته للآخرين، حيث

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

تظهر الرغبة في تكوين العلاقة عن قرب مع ذلك الشخص، ويبدأ في إلقاء بعض نظرات الإعجاب إليه ثم الحديث معه. وفي الحقيقة فإن 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 الانجذاب 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. كما أن الفائدة إذا كانت مشتركة تعود على الطرفين فإنها تسبب الانجذاب بين الطرفين المستفيدين، وتعمل على تكوين علاقات إنجذاب قوية تستمر إلى أن يتم الانتهاء من المصلحة المشتركة.

الفكر والعقل: إذ ينجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على راحة عقولهم وأفكارهم النيرة والمفيدة، بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي، فكثير من الناس رغم هيئتهم المتواضعة فإن الآخرين ينجذبون إليهم لراحة عقولهم وتطلعاتهم المستقبلية ونظرتهم المقنعة للأمور. ففي الصين القديمة عام ٥٥١ ق م انجذب الطلاب المريدون إلى معلمهم كونفوشيوس رغم خلقته التي وصفت بالكنيئة حتى وصل عدد طلابه إلى ٣٠٠٠ طالب يجتمعون تحت ظلال الأشجار وفي الغابات يتعلمون على يديه لما اشتهر به من راحة العقل وحسن التفكير.



شكل (٧-٤)

الفكر والعقل من أسباب الانجذاب للآخر

التشابه: حيث ينجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكريا أو عاطفيا أو اجتماعيا أو ثقافيا أو في الميول والاتجاهات والقيم والعادات والأنشطة ونوع الأعمال التي يؤديونها، وقد يكون سبب الإنجذاب التشابه الزمني (العمر) أو التشابه الجنسي أو تشابه الصفات أو حتى الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية. فينجذب فئة العمال إلى بعضهم والأطباء إلى بعضهم وهكذا المعلمين، والمهندسين، كما ينجذب الأطفال إلى بعضهم والشباب إلى بعضهم وأيضا كبار السن، وهكذا ينجذب أبناء البلدة الواحدة.

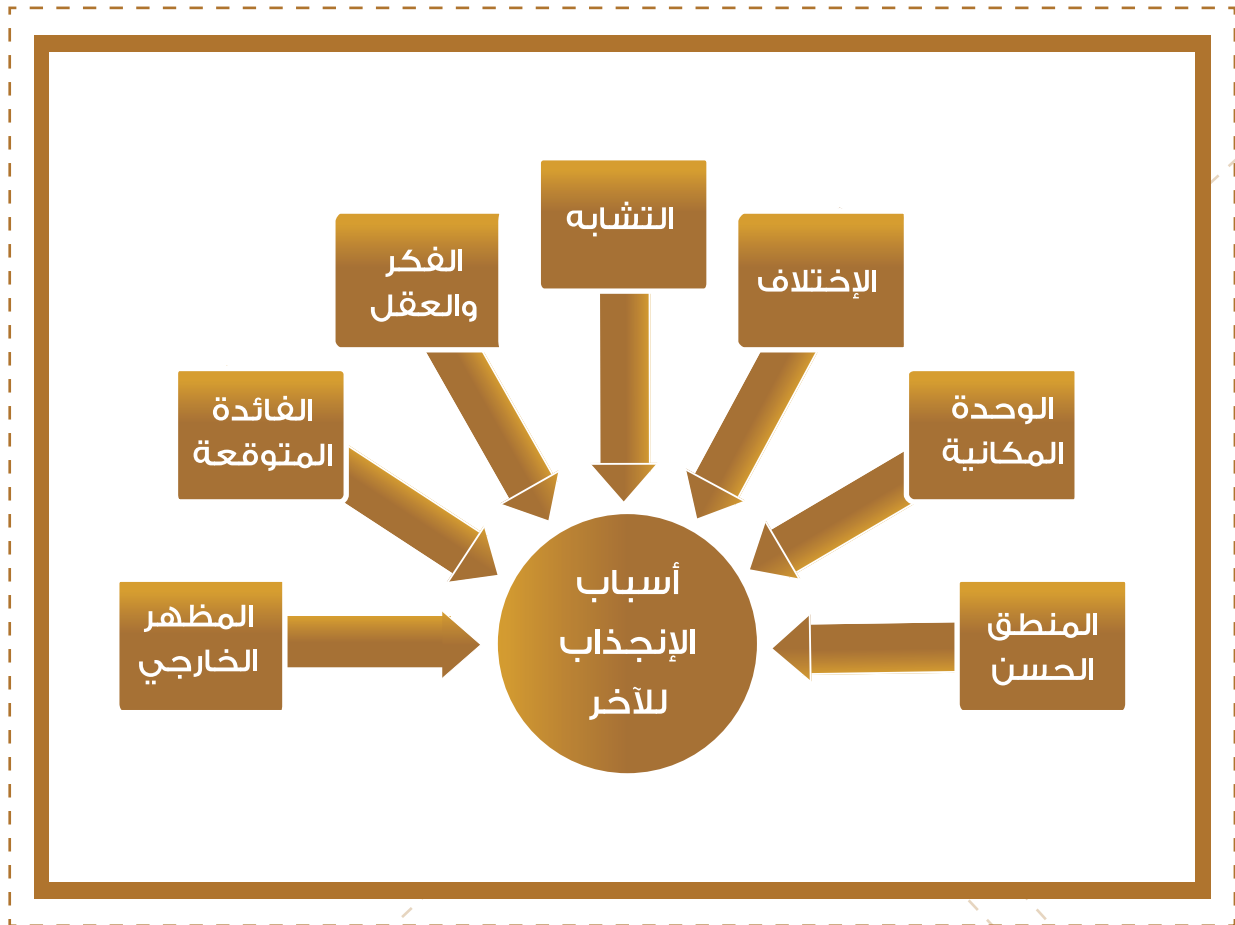
الاختلاف: قد يكون سبب الإنجذاب بين الأفراد هو الاختلاف في صفاتهم ليكمل كل منهما النقص الذي لديه من الطرف الآخر، فينجذب الطويل إلى القصير وينجذب المتردد في اتخاذ القرار إلى المتسرع فيه، كما ينجذب أصحاب المهن المختلفة إلى بعضهم ليكمل كل منهم حاجته من الآخر، كما ينجذب صاحب الشخصية المسيطرة إلى صاحب الشخصية المطيعة. وعلى ذلك فإن الاختلاف من أسباب الإنجذاب بين الأفراد رغم ما قد يظنه البعض أن الاختلاف من أسباب الابتعاد والفرقة بين الأفراد.

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، فيعمل التواجد المكاني على الإنجذاب بينهم وتكون بينهم علاقات قوية، فإذا ما قدر لأحدهم ترك المكان والانتقال إلى مكان آخر واختلفت أماكنهم فإن الإنجذاب بينهم يتلاشى.

لبعدهم المكاني.

المنطق الحسن: فقد ينجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم وكلماتهم الجذابة التي تعبر عن دفاء المشاعر والود والتقارب والتي تأسر القلوب بمعانيها، وقد كان العرب سابقا يتبارزون لغويا من خلال أشعارهم التي كانوا يعتقدون لها الأسواق ويتجمع الناس لسماعها والاستمتاع بحسن منطقهم. بينما ينفر الناس من أصحاب المنطق اللفظ الغليظ، قال تعالى في كتابه الكريم للنبي صلى الله عليه وسلم «فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين» (آل عمران: ١٥٩) وهو إشارة واضحة إلى حسن منطق النبي صلى الله عليه وسلم، وأن القول اللفظ الغليظ من أسباب تفرق الناس عن الفرد بينما القول الحسن اللين من أسباب إنجذاب الفرد للآخرين.

ويبين الشكل التالي أهم أسباب الإنجذاب للآخرين:



شكل (٤-٨)

شكل يبين أهم أسباب الإنجذاب للآخر

مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية

عند حدوث الإنجذاب بين الأفراد تتكون بينهم علاقات تواصلية من نوع معين، ويبدأ كل فرد في التصرف مع الآخر بصورة قد تؤدي إلى نمو العلاقة أو تلاشيها طبقاً لقناعاته الشخصية. فقد يسعى الطرفان لتنمية هذه العلاقة فتتطور العلاقة بينهما وتتطور وتصبح علاقات قوية، وقد يسعى كل منهما لاضمحلالها أو قد يسعى أحدهما لإنمائها بينما يسعى الآخر لإنهائها فتضمحل العلاقة بينهما وتضعف إلى أن تتلاشى. وتشبه العلاقات الإنسانية في نموها واضمحلالها دورة حياة الكائن الحي من حيث أن لها بداية ولها نهاية وبينهما مراحل نمو قد تكون بطيئة أو سريعة حسب الموقف الاتصالي. وقد يبدأ الإنجذاب بين الطرفين من خلال البصر أو السمع أو الإحساس، فإذا ما تم الإنجذاب البصري أو السمع أو الحسي فإنهما يبدأان في تكوين العلاقات الشخصية من خلال المرور بعدة مراحل أو خطوات.

وقد حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل تنتمي من خلالها العلاقات الشخصية وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها نحو التلاشي. مع ملاحظة أنه ليس من الضروري أن تمر جميع العلاقات الشخصية بين البشر بكل هذه المراحل العشر، بل على العكس فإن القليل من العلاقات البشرية هو الذي يمر بهذه المراحل والخطوات جميعاً، والغالبية العظمى من العلاقات الإنسانية يمر ببعض المراحل فقط دون الأخرى، بل ويتعدى إحدى المراحل أو يقف عند مرحلة معينة دون أن يكتمل.

ويمكن استعراض هذه المراحل أو الخطوات العشر لتطور العلاقات الشخصية فيما يلي:

البداية (Initiating) وهي 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.

كما تتصف هذه المرحلة بالغموض، فلا يستطيع أي من الطرفين اكتشاف الآخر والتعامل معه بناء على قدراته وميوله ومواهبه أو حتى فهم المعنى المقصود من كلماته وتصرفاته حيث يتوقع لها أكثر من معنى، كما يصعب على أي منهما توقع ردة فعل الآخر على المواقف أو الكلمات المختلفة أثناء حديثه. لذا يلجأ كل منهما في مثل هذه المرحلة إلى محاولة اختيار كلمات الحوار المألوفة لدى عامة الناس ويحرص على اختيار الألفاظ الصريحة التي لا تسبب الغموض أو التي تؤدي إلى شعور الطرف الآخر بالارتياح. مثال ذلك، نبدأ الحديث بكلمات الترحيب العامة فنقول: «أهلاً... كيف حالك؟» فيأتي الرد المباشر: «بخير... كيف حالك أنت؟» والغرض من هذه الكلمات هو إخبار كل منهما للآخر بأنه لاحظ وجوده في المكان ويريد أن يتحدث إليه أو يرغب في تكوين علاقة معه.

وتختلف مدة البداية من شخص لآخر وطبقاً للمواقف والظروف المختلفة، فقد تأخذ فترة طويلة يستمران فيها في تبادل الأحاديث العامة، وقد تأخذ فترة قصيرة تنتقل العلاقة إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التجربة.



شكل (٩-٤)

تكون البداية بتبادل كلمات الترحيب العامة

التجربة (Experimenting) وهي المرحلة التالية لمرحلة التجربة، وفيها يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه، حيث يتبادل الطرفان ذلك السلوك. وتتصف هذه المرحلة كسابقتها بدرجة عالية من الأمان النفسي والاجتماعي، فيزداد النقاش والحوار بينهما ويظل الجميع في طرح المسائل المألوفة في الحوار والمناقشة والتي لا تسبب الصدام والتمسك بالرأي المخالف لمحاولة كل منهما اكتشاف النقاط ذات الاهتمام المشترك مع الطرف الآخر والتي يستمتع الطرفان بالحديث عنها سوياً، مثل الحديث عن حالة الطقس أو إزدحام المرور وحوادث السيارات وأنواعها أو مباراة كرة القدم لفريق ما أو برنامج تلفازي أو نوع من الطعام أو ممارسة هواية من الهوايات الشخصية.

وقد تقف العلاقات الشخصية التي نكونها مع الآخرين عند هذه المرحلة، فتبقى عند الحديث عن الموضوعات العامة دون التطرق إلى الموضوعات الخاصة، ويبقى كل منهما محافظاً على المسافة الفاصلة بينه وبين الشخص الآخر، وقد تتطور العلاقة بينهما وتزداد لتدخل في المرحلة التالية وهي مرحلة التعزيز.

التعزيز (Intensifying) وهي المرحلة التي تلي مرحلة التجربة، حيث يزداد فيها الارتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاماً نحو الطرف الآخر وتكون العلاقة بينهما قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة، فيستأنس كل منهما بالحديث مع

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

الآخر والتواصل معه ويستشيريه في بعض الأمور، بل ويشعر كل منهما بحاجة معينة إلى الطرف الآخر أو يشعر بنقص ما نتيجة عدم التواصل معه، إلى أن يصل إلى درجة التعود.

لذا يحرص الطرفان في هذه المرحلة على تكرار اللقاءات بينهما في أماكن مختلفة وفي أزمنة متعددة، ويزداد الإتصال الهاتفي من حيث عدد المرات وطول فترة الإتصال على مدار اليوم، وتصبح طبيعة الحوار الذي يتم بينهما أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض أسرارهم ومعلوماته الخاصة للطرف الآخر، فتزداد الألفة بينهما ويتعد الحديث قليلاً عن العمومية والصفة الرسمية ليصبح أكثر إفصاحاً وأكثر تلقائية مثل: "أنا أصغر إخواني ووالدي يعطف علي كثيراً"، "أنا أخطط لعمل كذا في المستقبل"، «أنا إنسان حساس جداً وتؤثر في الكلمات»، والذي يتميز بالهدوء النفسي وقد تربيت على ذلك».

وعلى الرغم من هذا الانفتاح في الحوار بين الطرفين وزيادة درجة الإفصاح بينهما، إلا أنهما يظلان على حذر فيما يتعلق برغبتهما في تطوير هذه العلاقة ويظل هذا الحذر مرهون بمدى الإفصاح المناسب للطرف الآخر ومبادلتها للطرف الأول حيث يأخذ الإفصاح الأسلوب التدريجي بين الطرفين. فعندما يبوح أحدهما بمشاعره نحو الآخر فهو ينتظر إفصاح الآخر عن مشاعره أيضاً نحوه، وإذا قدم هدية فهو ينتظر هدية مماثلة، وإذا وصفه بكلمة طيبة فهو ينتظر مثل هذا الوصف، وهكذا تزداد العلاقة وتزداد درجة الإفصاح، وتصل إلى المرحلة الرابعة وهي مرحلة التكامل. أما إذا صاحب الإفصاح من أحد الطرفين تجاهل من الطرف الآخر أو تجهم منه فإن العلاقة بين الطرفين تأخذ في الاضمحلال إلى أن تقف نهائياً وقد تتلاشى، حيث يصل إلى الطرف الأول إحياء ضمني من الطرف الثاني بعدم رغبته في استمرار العلاقة بينهما دون تصريح.

التكامل (Integrating) وهي المرحلة التالية لمرحلة التعزيز، وفيها تتطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معا ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له، وهو ما يظهر بينهما في ترتيب مواعيدهما اليومية ليكونا سوياً، وتنشأ بينهما لغة مشتركة للتفاهم وتشارك فيما بينهما الميول والاهتمامات والمشاعر، ويزول الحذر والخوف النفسي الذي كان يمنعهما من الاستمرار في تكوين العلاقات، بل ويسعى كل منهما إلى التعرف على أصدقاء ومعارف الآخر وأقاربه، مما يزيد من فرصة تواجدهما سوياً حتى إذا ما وجدت أحدهما في مكان ما فإنك تتوقع الآخر بالقرب منه.

ويبدأ الطرفان في تكوين إلتزام وإتفاق ودي نحو بعضهما البعض، ويتميز الإتصال بينهما بتوفر المشاعر والأحاسيس الطيبة ويصل إلى درجة الحزن لأحزانه والفرح لأفراحه، فيتأذى أحد الطرفين مما قد يؤدي الطرف الآخر فيشعر بأحاسيسه ويتألم لآلامه، ويزداد هذا الشعور عمقا فيحس أحدهما بما يحس به الآخر رغم انهما ربما لم يكونا في مكان واحد، فيتمنى أن لو كان صديقه معه في الرحلة لأنه يعرف أنها ستكون ممتعة له. وتتطور العلاقة بينهما أكثر في هذه المرحلة إلى أن تصل إلى مرحلة التصور المشترك للحياة وتنقل لغة الحوار بينهما من اللغة الفردية إلى اللغة الجماعية فنسمع منهما كلمات مثل فكرتنا بدلا من فكرتي، سيارتنا بدلا من سيارتي، رحلتنا بدلا من رحلتي، بيتنا بدلا من بيتي، وهكذا تظهر لغة الجمع بدلا من اللغة الفردية في الحديث بينهما. وقد تقف العلاقة بين الطرفين عند هذا الحد، أو تستمر العلاقة بينهما وتزداد لتصل إلى المرحلة الخامسة وهي الإرتباط.

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

الارتباط (Bonding) وهي المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الإتصال، حيث يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر مهما كانت الظروف والأحوال، ويصل كل منهما إلى درجة الاطمئنان النفسي تجاه الآخر، ويتفق الطرفان ضمناً على واجبات ومسؤوليات يقوم بها كل منهما تجاه الآخر، مع ملاحظة أن هذه المسؤوليات والواجبات مرتبطة بتلك العلاقة وتكون فريدة من نوعها وتتميز بالخصوصية.

وتتميز هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاعات التي قد ينشأ فيما بينهما نتيجة متغيرات الحياة بطريقة قد تكون مرضية للطرفين أو مرضية لأحد الطرفين مع رغبة ورضا من الطرف الآخر في التنازل للطرف الأول من أجل إبعاده، أو غض الطرف أحياناً عن بعض النزاعات، وحرصاً منهما على استمرار العلاقة بينهما وبقائها في أفضل صورة. وكلما تحققت الإدارة الجيدة للنزاع الذي حدث بينهما كلما زادت العلاقة بينهما وزادت قوة الارتباط. أما إذا لم يستطع الطرفان إدارة النزاعات بينهما بطريقة جيدة، فإنه يحدث بينهما مواجهات وصدمات تؤدي في نهايتها إلى الانفصال عن بعضهما وإنهاء العلاقة بينهما، ويتم ذلك خلال خمسة مراحل أخرى والتي تبدأ بمرحلة الاختلاف.

الاختلاف (Differentiating) تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد خلال هذه الفترة 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. ومع مضي الوقت تزداد الاختلافات ويصبح الاختلاف هو محور هذه العلاقة وعاملاً رئيساً في وقف تطورها، ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصاعاً على توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقاً. وتبدأ لغة الحوار الفردية في الظهور مرة أخرى بعد أن كانت جماعية، فيقول ذهبت إلى بيتي، وكنت في جامعتي، وهؤلاء زملائي أنا، وهكذا تزداد لغة الحوار الفردية، وقد تتطور اللغة وتصل إلى الحوارات الساخنة بين الطرفين أو تصل إلى العراك أحياناً.

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

● **الاتجاه الأول: النمو:** وذلك إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث سيستفيدان من الخلافات ويتفقا على آلية مناسبة لحل خلافاتهم المستقبلية فتعود العلاقة بينهما قوية كما كانت في كثير من الأحيان، ويكون التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية لكل من الطرفين والإتفاق بينهما على الإهتمام بإشباعها. ويتم أخذ قرارات جديدة من شأنها التقليل من الصدمات التي قد تنشأ بينهما نتيجة الخلافات مثل: «من الآن فصاعداً لن أمزح معك أثناء ساعات المذاكرة» أو «لن أتغيب عن المحاضرات ثانية». إذا يمكن للاختلاف أن يعيد العلاقة مرة أخرى إلى علاقة قوية إيجابية عندما يتم اكتشاف الفروق ويعملان على مراعاتها.

● **الاتجاه الثاني: التلاشي:** وذلك إذا لم يتم إدارة الخلافات بطريقة جيدة وظلت الخلافات عائقاً يقف أمام استمرار التفاهم بينهما، حيث إن الخلافات ستقود الطرفين إلى مزيد من التبعاد في علاقتهم الشخصية. وتتفاقم المشاكل غير المحلولة عادة وتتراكم مع الزمن مما يؤدي إلى التركيز مرة أخرى على الاختلافات الشخصية بينهما، وتؤدي إلى انفصال الطرفين عن بعضهما في أنشطتهما وأعمالهما اليومية، ويقوى الشعور لدى كل منهما بشخصيته المختلفة عن شخصية الآخر، دون رغبة

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

منه في إرضاء الطرف الآخر أو التنازل له، وهو ما يؤدي إلى دخول العلاقة بينهما في مرحلة التقييد.

التقييد (Circumscribing) وهي المرحلة هي التي تلي مرحلة الاختلاف، حيث إذا زادت الاختلافات ولم يستطيع الطرفان إدارتها بشكل جيد، وتمسك كل منهما بشخصيته المستقلة عن الآخر، فإن ذلك سيؤدي إلى إزدياد العلاقة بينهما سوءاً، فيعتمد الطرفان إلى تقييد العلاقة بينهما من خلال إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصوراً في الموضوعات الآمنة التي لا تسبب خلافات شخصية، تماماً مثل ما كان يحدث في المرحلة الثانية (مرحلة التجريب)، ولكن الهدف من تناول الموضوعات الآمنة هنا ليس اكتشاف شخصية الآخر بل الهدف هو تجنب الصدام مع معه.

غير أن بقاء واستمرار العلاقة في هذه المرحلة بين الطرفين بهذا التقييد فترة طويلة كفيل بأن يجعل كل الموضوعات المطروحة للحوار مجالاً للاختلاف، بما في ذلك الموضوعات الآمنة أيضاً، مثل الخلاف حول ما سنأكله اليوم، والخلاف حول أي الطريق الذي سنسلكه للوصول إلى الجامعة، والخلاف عند تحديد ساعات المذاكرة وساعات النوم. وهكذا يصبح أي حوار مصدراً محتملاً للشجار بينهما، مما يؤدي بهما إلى محاولة تقييد التفاعل بينهما إلى أضيق الحدود تجنباً لظهور مزيد من الاختلافات الشخصية، ويصبح كل واحد منهما في عزلة عن الآخر، بل ويحاول جاهدة تجنب التفاعل معه.

ومن المظاهر التي تدل على هذه المرحلة محاولة كل طرف إبداء الأعداء للطرف الآخر عن التعامل أو الحديث أو المشاركة في عمل ما، فتكثر عبارات مثل «لا أريد التحدث في هذا الموضوع» أو «أنا مشغول الآن» أو «سأتناول الغذاء مع زملائي في العمل» أو «أنا متعب وأريد النوم مبكراً». ولكن تتميز هذه المرحلة بالسرية بعيداً عن الآخرين، حيث يبقى الطرفان على خلافهما بعيداً عن أعين الناس. فهما يخرجان سوياً لزيارة الأقارب أو الأصدقاء وهما في صمت مطبق طوال الطريق، فإذا جلسا مع الأصدقاء أو الأهل كتما خلافهما وتصرفا كصديقين حميمين يتناقشان ويتفقان ويتسمان ويتمازحان. وبمجرد انتهاء الزيارة يعودان إلى حالة الصمت والعزلة مرة أخرى، ولسان حال كل منهما يقول لعل الخلافات تتلاشى وتعود الحالة إلى ماكانت عليه من التفاهم والتعاون. فإذا ما تم التفاهم بينهما وتمت إدارة الخلافات عاد التفاعل بينهما من جديد ولكن تبقى العلاقة على حذر، أما إذا لم يتم التفاهم فإن كل من الطرفين يتضاءل لديه الأمل في عودة التفاهم إلى حياتهما مرة أخرى، ويبدأ الشعور بالانفصال النفسي في التكوين لدى كل منهما، وتدخل العلاقة بينهما إلى المرحلة التالية الأكثر تعقيداً وهي مرحلة الركود.

الركود (Stagnating) وهي مرحلة من التفاعل السلبي للأفراد وتلي مرحلة التقييد وتنتج عنها، حيث تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد. وفي نفس الوقت يتردد كل منهما كثيراً في إنهاء العلاقة لإعتقاد كل منهما أن الإنهاء سيكون أكثر إيلاماً من بقاء العلاقة بينهما، أو قد تكون حاجة الآخرين لبقاء العلاقة (مثل الأطفال) هي الحافز لبقاء العلاقة وليس أطراف العلاقة ذاتهما.

ويتواصل الطرفان مع بعضهما في هذه المرحلة ظاهرياً وبحذر شديد، بل ويخططان مسبقاً قبل القيام بأي تعامل لفظي أو غير لفظي خشية أن يتم فهمه بصورة خاطئة، تزيد من قائمة الاختلافات وينتج ما لا تحمد عقباه. وإذا ما تم الحديث بينهما لسبب ما فإنه يدور بينهما وكأنه يدور بين شخصين غريبين يتقابلان لأول مرة، حيث تتقلص قائمة الموضوعات الآمنة بينهما التي يمكن طرحها للمناقشة، وفي الغالب يصبح الحديث عن العلاقة بين الاثنين أو العمل المشترك بينهما شبه منعدم ويصبح

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

لكل منهما أسرارها الخاصة التي يحجبها عن الآخر، مما يعمل على زيادة الفجوة بينهما. وإذا استمر الحال على ذلك فترة من الزمن فإن الشعور بالانفصال النفسي يبدأ في الازدياد لدى كل منهما، وتدخل العلاقة بينهما إلى المرحلة التالية التي يحاول فيها كل منهما تجنب الآخر.



شكل (١٠-٤)
تكون العلاقات في مرحلة الركود ظاهرية فقط

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 الفرة فيما بينهما. ويكون التواصل محدودا وموجزا بإستخدام أقل الكلمات، بل ويكون في بعض الأحيان عدائيا أو في صورة إتهام أو تهكم حيث يكون كل منهما متحفزا ضد الآخر، وتكون العبارات الشائعة بينهما مثل: «لست مهتما برويتك» أو «لا تعاود الإتصال بي فليس هناك ما نناقشه» أو «أنت السبب في حدوث المشاكل» أو «ما أحلى الحياة بيننا».

ويزداد 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 التي كانت تجمعهما سابقا، وتقوى الأسباب والعوامل التي تدعو كل منهما إلى إنهاء

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

العلاقة، ليتم الدخول إلى المرحلة الأخيرة وهي اتخاذ القرار بالإنهاء، ويبحث عن المبررات القوية لإتخاذ القرار.



شكل (٤-١١)

غالباً ما يؤدي التجنب الى إنهاء العلاقة

الإنهاء (Terminating) تعد مرحلة الإنهاء آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية بين الطرفين، حيث يعتمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما، ويتغلبان على معوقات الانفصال حيث يكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء الآمن. فإذا كانت العلاقة بينهما حديثة أو في مراحلها الأولى كمرحلة التجربة، فإن إنهاء العلاقة بينهما يتم ببسر وسهولة، حيث تكون الخسائر غالباً بسيطة. أما إذا كانت العلاقة بين الطرفين حميمية وتطورت مع مضي السنوات ونتج عنها تبعات أخرى بشرية ومادية واجتماعية، فإن إنهاء تلك العلاقة لن يتم بسهولة وسيصاحبه مشاعر من الألم الحزن والأسى، فضلاً عن الخسائر النفسية والمادية والبشرية.

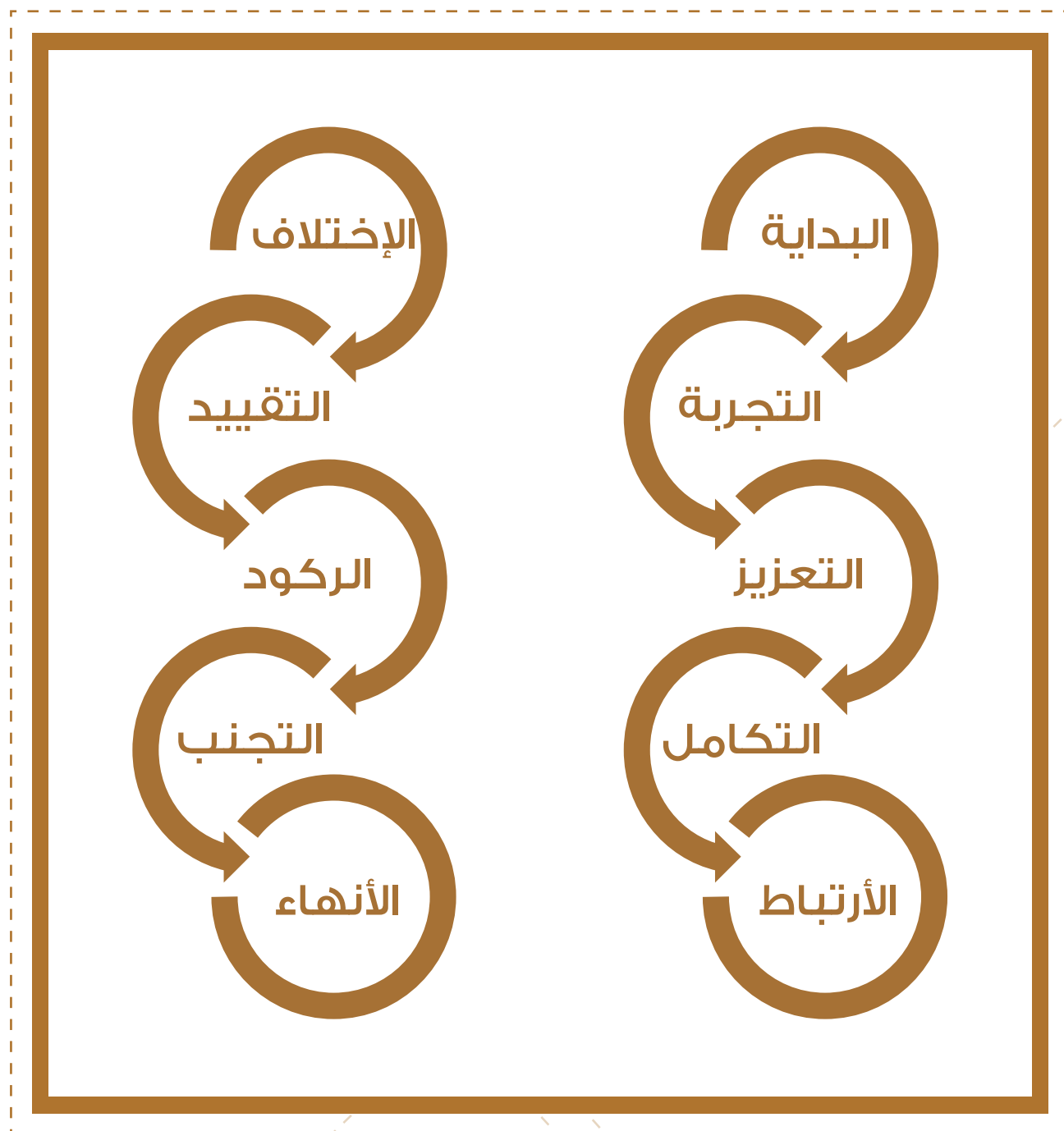
وفي مرحلة الإنهاء يركز كل من الطرفين على المبررات التي تؤيد قراره بالإنهاء، ومحاولة البحث عن حلول تعويضية للخسائر المتوقعة. وقد يصاحب مرحلة الإنهاء شعور قوي لكل من الطرفين في التخلص من كل شيء قد يكون سبباً في أن يتذكر الطرف الآخر، بما في ذلك بعض الإيماءات الرمزية كإعادة هدايا الشخص الآخر أو إتلاف صورته التذكارية والتخلص من آثار متعلقاته الشخصية كالقلم والمسبحة والكتب، أو إصدار وثيقة الطلاق. وإذا تم الإتصال بينهما في وقت لاحق فإنه يكون مرتكزاً على احتياجات الأشخاص الآخرين المرتبطين بتلك العلاقة التي انتهت، أو مفسراً لأسباب إنهاء العلاقة التي

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

كانت تجمعهما، وتكون العبارات المتداولة في الحديث عندئذ مثل: "لقد ضحيت كثيرا باحتياجاتي الشخصية من أجل علاقتي بك" أو "لقد اكتشفت أنني لا أصلح للعيش معك" أو «لم أندم كثيرا على ضياع عمري معك» أو «لم أستطع التفاهم معك أبدا» أو «ابنك يحتاج إلى مصاريف أكثر».

وبعد انتهاء هذه المرحلة يأخذ كل من الطرفين فترة من الراحة، ويستفيد من أخطاء علاقته السابقة، ثم يبدأ في تكوين علاقة جديدة مع أشخاص آخرين، مبتدئا من جديد بمرحلة البداية ثم التجريب وهكذا تأخذ العلاقات الإنسانية شكل دورة حياة الكائنات الحية فتنمو وتتطور وتبقى أو تأخذ في الإضمحلال والإنهاء وهكذا بصفة مستمرة، طالما يدب في الإنسان الروح، فالإنسان مدني واجتماعي بطبعه ولا بد له من معاشة ومخالطة الآخرين، والاستفادة من أخطائه التي يقع فيها. ومن المهم التأكيد على أنه من الطبيعي أن تؤدي كل مرحلة إلى التي تليها بناء على التسلسل السابق، ولكن العقل البشري والنفس النشوية لا تنقيد بأطر معينة ونسق ثابت، فيمكن للفرد أن تتطور علاقته مع الفرد الآخر مبتدئا بالمرحلة الأولى والثانية ثم بعدها الى التاسعة أو العاشرة مباشرة، كما يمكن أن تتطور من الخطوة الاولى إلى الخطوة الرابعة مباشرة دون المرور بالخطوة الثانية أو الثالثة.

وبين الشكل التالي مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية:



شكل (١٢-٤) شكل يبين مراحل تطور العلاقات الشخصية

أنشطة:

- اكتب تقرير عن طبيعة التجاذب، واذكر أمثلة على علاقات نشأت على أسباب التجاذب المختلفة.
- اكتب سيناريو عن إحدى العلاقات الشخصية توضح فيها مراحل نمو وتلاشي العلاقة.

المصطلحات

مرحلة البداية: هي أولى مراحل انشاء وتكوين العلاقة من خلال كلمات الترحيب العامة، وهي المرحلة الأولى من مراحل العلاقات الإنسانية.

مرحلة الإنهاء: هي المرحلة التي يركز فيها الطرفين على جوانب الاختلاف من أجل تعزيز قرار الانفصال.

ثالثاً: مفهوم الذات والتعبير عنها

كل فرد له صفاته الخاصة التي تميزه عن الآخرين، حيث لكل فرد إنطباعاته الذاتية عن نفسه. وتتكون تلك الانطباعات نتيجة خبراته السابقة الناتجة من تعاملاته مع الظروف البيئية المختلفة، بالإضافة الى حالته النفسية ومدى ثقته بإمكاناته. تتناول الصفحات التالية المقصود بالذات، وكيفية التعبير أو الإفصاح عنها.

مفهوم الذات

يقصد بمفهوم الذات مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظراً لإختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم فإنهم أيضاً يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، وتتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين، ويختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها.

الإفصاح عن الذات

تشكل المحادثات العابرة معظم الاتصالات الشخصية التي نعقدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلومات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين. فالإفصاح عن الذات عملية يقوم فيها الفرد بالتصريح عن بعض معلوماته الشخصية لأحد الأفراد دون غيره. كما يختلف الأفراد في مقدار ما يفصحون به عن ذواتهم للآخرين، حيث يتوقف ذلك الإفصاح على طبيعة العلاقة بين الفردين ومدى الصلة بينهما، فتزداد درجة الإفصاح بين الأقرب والأصدقاء وتقل كلما قلت درجة القرابة أو علاقة الصداقة. ومن الطبيعي أن يقابل الإفصاح من أحد الطرفين إفصاح من الطرف الآخر مما يؤدي إلى استمرار عملية التواصل، مما يقوي العلاقة بين الطرفين ويقلل القلق بينهما، أما إذا لم يصاحب عملية الإفصاح من أحد الطرفين إفصاح من الطرف الآخر فإن عملية الإتصال تأخذ بالاضمحلال إلى أن تصل إلى درجة التلاشي، مع ملاحظة أن الإفصاح عن الذات قد يكون لفظي وقد يكون غير لفظي.



شكل (٤-١٣)

يظل الفرد غامضاً أمام الآخرين إلى أن يفصح عن ذاته

ويعرف الإفصاح عن الذات بأنه النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل سرد بعض المعلومات الخاصة إلى أحد الأشخاص الآخرين، سواء من الزملاء أو المقربين. وينشأ عن ذلك الإفصاح تبادل الاهتمامات بين الأفراد واستيعاب المشاعر بينهما مما يعزز التواصل الفوري بين الطرفين، فيحرص كل منهما على زيادة الإفصاح لزميلة بمعلومات أخرى أكثر خصوصية ومشاعره تجاهه، مما ينشئ بينهما التزاماً أدبياً من نوع معين يعزز التواصل الشخصي بينهما.

لمن نفصح عن ذواتنا؟

يفصح الفرد عن ذاته للأشخاص المناسبين والذين يثق فيهم، حيث تتكون لدى الفرد فكرة عن الأشخاص الذين يثق فيهم من خلال تجاربه الحياتية معهم، ومن أمثلة الأشخاص الذين نفصح عن ذواتنا لهم ما يلي:

- الوالدان والأبناء، وذلك لحقوق الأبوة والبنوة.
- الزوجات أو الأزواج، وذلك لزيادة التآلف والمودة.
- الأقارب، لزيادة المحبة والترابط بيننا وبينهم.
- الأصدقاء الحميمين، للاستفادة من آرائهم.
- الأصدقاء المقربين، للاستئناس بالحديث معهم.

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

- المستشارون في التخصصات المختلفة، للاستشارة بآرائهم وخبراتهم.
- الأطباء المعالجين، ليكون العلاج على أساس معلومات حقيقية وصحيحة.
- الأساتذة والمربون، لحقوقهم علينا والاستفادة من معلوماتهم.
- الأئمة والوعاظ، للاستفتاء عن الأمور الدينية التي تشكل علينا.
- وكلاء الأعمال، لتسيير الأعمال بناء على رغباتنا وطموحاتنا.
- كل شخص يثق فيه الفرد، لزيادة الترابط وتقوية العلاقات.

نشاط فردي:

رتب الأشخاص التالية من حيث درجة إفصاحك لهم طبقا لما تراه من نفسك في المواقف التالية:

الموقف	والد	والدة	أخ	أخت	ابن عم	ابن خال	صديق	آخرون
معلومات دراسية								
متعلقات مادية	١	٢	٣	٤	٦	-	٥	-
علاقات اجتماعية								
طموحات وظيفية								
اتجاهات وميول								
استفسارات دينية								

كيفية الإفصاح عن الذات

تتفاوت درجات الإفصاح عن الذات من شخص لآخر، ويرجع ذلك الى مقدار توفر عامل الثقة بين الطرفين، واختلاف الأشخاص. فقد يفصح الفرد لصديق معين في قاعة الدراسة معه ولكنه لا يفصح لصديقه الآخر رغم أنها معا في نفس القاعة الدراسية، ولكن درجة الثقة بينهما مختلفة، كما قد يفصح الفرد لصديقه بمعلومات معينة قد لا يفصحها لصديقه الآخر الذي

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

يخصه بالافصاح من نوع آخر، فكل حسب اهتماماته وتكوينه الشخصي.



شكل (٤-١٤)

إحرص على عدم الافصاح لأي شخص، فقد تصبح أسيره

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، يوضح الشكل التالي نافذة جوهاري:

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	
منطقة الأسرار	المنطقة المكشوفة (المرئية)	معلومات يعرفها الفرد عن ذاته
المنطقة المجهولة	المنطقة العمياء	معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته

المنطقة المكشوفة (المرئية): هي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع، بل إن بعضها لا يمكن إخفاؤه. وهذه المعلومات مثل الاسم والحالة الاجتماعية والطول ولون البشرة ومحل الإقامة ونوع السيارة، كما تشمل المعلومات التي يفصح بها الفرد عن ذاته للآخرين من تلقاء نفسه، فهو يفصح عن مقر عمله ووظيفته وعدد أبنائه والألوان التي يفضلها ونوع المشروب الذي يحبه من دون أن يشعر بالحرص أو الضيق، وبمعنى أدق فإن المنطقة المكشوفة تشتمل على المعلومات التي لا تمثل تهديدا للفرد إذا ما عرفها الآخرون عنه.

المنطقة العمياء: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهر للآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية، حيث 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. كذلك ما لا يعرفه الفرد عن نفسه من انفعالات أو لزمات قولية أو فعلية فيذكرها له الآخرون فيفاجأ بها ويقول ما كنت أعرف ذلك عن نفسي، حيث كثيرا ما يرى الآخرون فينا ما لم نكن نراه نحن عن أنفسنا، وهنا تبرز أهمية ودور النقد البناء الذي يجب أن يقوم به الفرد في تعامله مع الآخرين، حيث يؤدي إلى زيادة معرفة الفرد عن ذاته وتعديل سلوكياته غير المناسبة.

منطقة الأسرار: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه معرفة جيدة، ولكنه يتعمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسرار الشخصية فلا يعرفها الآخرون عنه. مثال ذلك الميول والرغبات والمخاوف

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

الشخصية، بالإضافة إلى الأسرار العائلية والمالية والعلمية أحيانا. فقد يخفي الفرد على غيره خوفه من الصعود إلى الأماكن المرتفعة وركوب الطائرة فيقول أنا لا أحب السفر بالطائرة بينما استمتع بالسفر في السفينة، أو إخفاء الفرد عن الآخرين رسوبه في اختبار معين (اختبار قيادة السيارات) خوفا من نقدهم أو حفاظا على صورته الاجتماعية أمامهم.

المنطقة المجهولة: وهي 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 ذلك 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. وتتضح بعض جوانب المنطقة المجهولة للفرد من خلال زيادة التواصل الفعال للفرد مع الآخرين. لذا على الفرد أن يتعامل مع الآخرين ويتوجه للمتخصصين في المجالات المختلفة لاكتشاف مواهبه ومعرفة المزيد من المنطقة المجهولة لديه، فيتجه إلى المرشد التربوي والمرشد النفسي والمرشد الأكاديمي والطبيب والمهندس والمحاسب وغيرهم.

ويجب على الفرد أن يفصح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون له تأثير طيب لدى الآخرين، فالإفصاح بشكل مبالغ فيه يؤدي إلى نتائج سلبية، كما أن الإفصاح عن الذات لابد أن يكون له هدف معين، ويكون مناسباً للمفصح له ومكان وتوقيت الإفصاح ونوع المعلومات، حيث يؤدي الإفصاح الذاتي إلى تبادل الأسرار الشخصية بين الأفراد. حيث يلاحظ أنه عند تعامل الفرد مع آخر لأول مرة فإنه يجهل عنه الكثير وتكون المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار أقل ما يكون لدى الآخرين، وكلما زاد الفرد من تعامله مع الآخرين زاد من إفصاحه عن معلوماته الشخصية لهم فيؤدي ذلك إلى زيادة المنطقة المكشوفة وتتضح أكثر المنطقة العمياء لدى الآخرين، وذلك على حساب منطقة الأسرار والمنطقة المجهولة، فيعرف الآخرون أكثر عن الفرد وهكذا مع زيادة الإفصاح ومرور الزمن تقل المنطقة العمياء والمنطقة المجهولة للفرد وتتضاءل شيئا فشيئا ويعرف الآخرون الفرد الأكثر. ويوضح الشكلان التاليان شكل نافذة جوهاري عند التعامل لأول مرة مع الفرد، وعندما يزداد التعامل بينهما يزداد الإفصاح وذلك كما يلي:

في حالة التعامل مع الأفراد لأول مرة:

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	
منطقة الأسرار	المنطقة المكشوفة (المرئية)	معلومات يعرفها الفرد عن ذاته
المنطقة المجهولة	المنطقة العمياء	معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته

في حالة التعامل لفترات طويلة وبعد زيادة الإفصاح:

معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	
منطقة الأسرار	المنطقة المكشوفة (المرئية)	معلومات يعرفها الفرد عن ذاته
المنطقة المجهولة	المنطقة العمياء	معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته

نشاط جمعي:

”رغم أن الإفصاح الذاتي يعد مؤشرا على زيادة الألفة والثقة بين الأفراد إلا أنه قد يسبب الكثير من الأضرار أو المشكلات للأفراد“
بالتعاون مع مجموعتك، ناقش هذه العبارة مبينا ثلاثة من أضرار الإفصاح الذاتي على المستوى الشخصي والجماعي طبقا للجدول التالي:

على المستوى الاجتماعي	على المستوى الشخصي		
	للمفصح له	للمفصح	
			١
			٢
			٣

الصفات الأساسية للاتصال الشخصي

يقوم الاتصال الشخصي على التفاعل المباشر بين فردين أو أكثر، سواء كان من خلال اللقاء المباشر والوحدة المكانية كما هو الحال في الزيارات الشخصية، أو عن طريق وسائط تكنولوجية متقدمة مثل الهاتف أو الانترنت أو من خلال شبكة الفيديوكونفرانس. ومن أهم الصفات الأساسية للاتصال الشخصي ما يلي:



شكل (٤-١٥)

يقوم الاتصال الشخصي على الخصوصية

الخصوصية: يتواصل الأفراد مع من يرتبطون معهم بعلاقات شخصية بطريقة خاصة، حيث يقوم الاتصال الشخصي على الخصوصية بين طرفي الاتصال، فعدم وجود الخصوصية في عملية الاتصال ينفي عن الاتصال صفة الشخصية. فعلى سبيل المثال، يتحدث النادل مع جميع العملاء في مطعمه بنفس الطريقة مثل: (هل تريد يا سيدي سلطة مع الوجبة؟)، فيكون الاتصال في هذه الحالة ليس شخصياً لأنه يتناول موضوع عام مع كل الأفراد في نفس المكان. ولكن قد يتحدث نفس النادل مع شخص آخر من الزبائن المستديمين بطريقة أكثر خصوصية مثل: (كيف كان أداؤك في الامتحان أمس؟) حيث يعتبر الاتصال في هذه الحالة أكثر خصوصية، لأنه يتعلق بموضوع خاص لا يتحدث فيه مع جميع النزلاء.

يحدث ضمن علاقة شخصية: حيث يتوقف طبيعة عملية الاتصال على نوع العلاقة الشخصية بين طرفي الاتصال ومدى الثقة المتوافرة بينهما، إذ أنه يحدث في إطار علاقات من نوع معين بين فردين. فحديث الفرد عند تواصله مع معلمه يختلف عن حديثه عند تواصله مع والده أو صديقه أو جاره أو صديق عابر. فالفرد لا يجد حرجاً في التحدث مع صديقه العزيز عن بعض القضايا الخاصة والحساسة مثل طموحاته وآماله، مشاكله الأسرية أحياناً، والإحباطات التي تواجهه في حياته، وغير ذلك من الأمور الشخصية. أما في حالة الحديث مع شخص عادي لا ترتبط معه بعلاقة قوية، فإن الفرد لا يسمح لنفسه بالحديث في مثل تلك الأشياء الخاصة. وحتى في العلاقات الأسرية، فإن الفرد يتحدث مع والده بطريقة تختلف عن أخيه أو

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

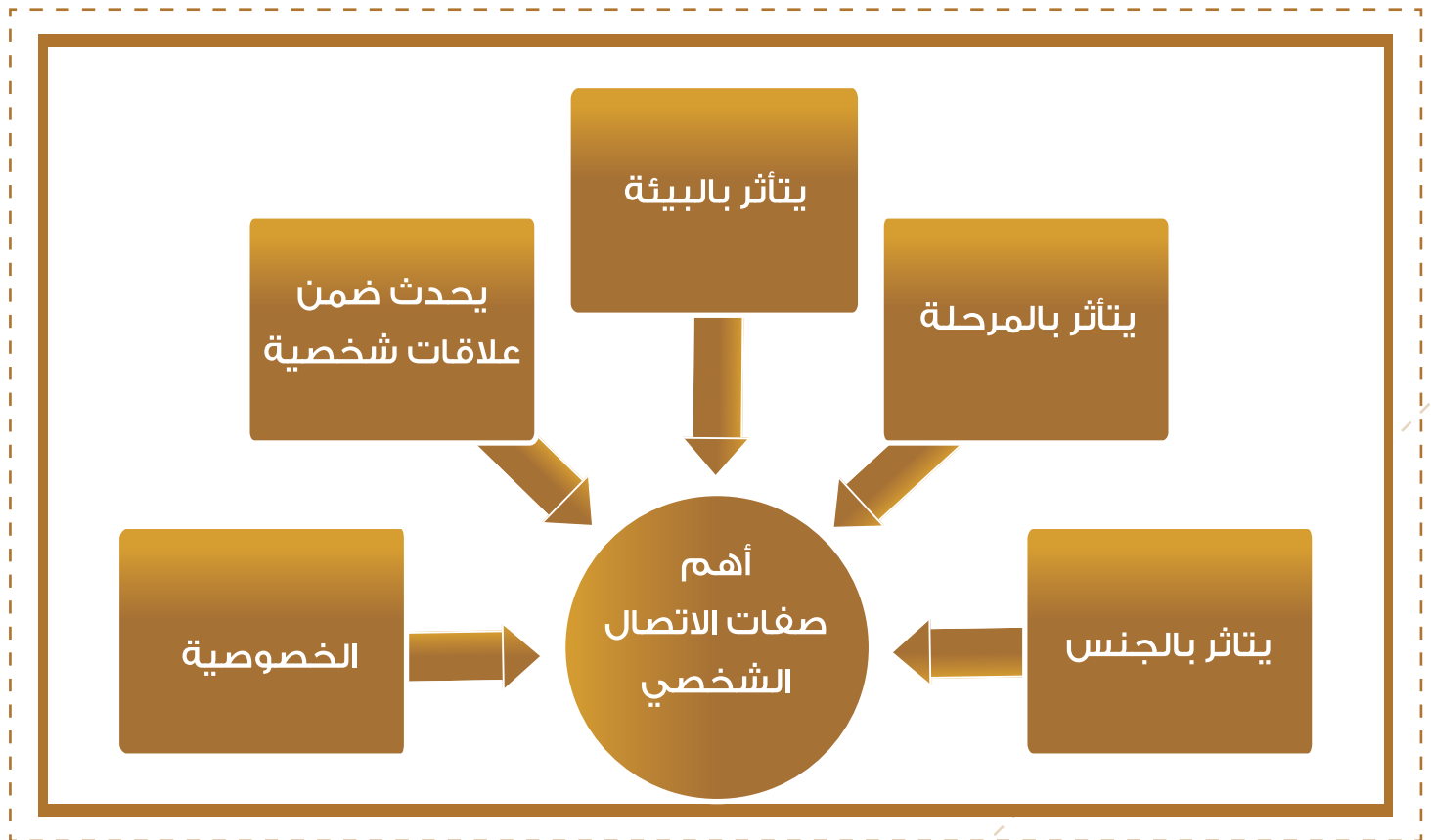
أخته، وهكذا نجد أن الاتصال الشخصي لا يقوم إلا بناء على توفر علاقة شخصية بين طرفين.

يتأثر بالبيئة الاجتماعية: حيث تؤثر الاختلافات في البيئة الاجتماعية بين الأفراد على طبيعة الاتصال الشخصي الذي يحدث فيما بينهم. إذ أن الاختلاف بين المجتمعات في أسلوب الحديث أو اختيار الكلمات المناسبة أو طريقة التصرف مثلاً يمكن أن يسبب سوء فهم بين شخصين ويؤدي بالتالي إلى توتر العلاقة الشخصية التي تجمعهما. كما أن الاختلافات الثقافية داخل المجتمع الواحد أيضاً تؤثر في نوع الاتصال وكيفيته، فالأشخاص مع أحد الأصدقاء من الريف يختلف عن الاتصال مع أحد الأصدقاء من المدينة، وايضاً الاختلاف بين ثقافة المناطق الجبلية والمناطق الساحلية.

يتأثر بالمرحلة العمرية للفرد: حيث يمر الفرد في حياته بمراحل عمرية لكل منها صفاتها ومطالبها الخاصة، ولعل من أهم مراحل النمو للإنسان مرحلة المراهقة وما يصاحبها من تغيرات هرمونية وجسمية ونفسية وانفعالية. ففي تلك المرحلة ينتاب الفرد شعور بالاستقلالية والرغبة في الاعتماد على النفس ومحاولة البعد عن الأهل، وما يتبع ذلك من الرغبة في تكوين صداقات كثيرة مع الأشخاص الذين يحققون له مطالبه الشخصية التي تعتمد على كثرة الحركة والانتقال من مكان لآخر كالمتنزهات والسفريات، أما في مرحلة الرشد والشباب، فإن الفرد يميل إلى تكوين علاقاته الشخصية بناء على المصالح المشتركة بين الطرفين والتي تحقق الانسجام والتوافق الاجتماعي، وفي مرحلة الكهولة فإن الفرد يميل إلى تكوين علاقاته الشخصية مع الأفراد الذين لهم نفس الاهتمامات والميول ويميل إلى النظام الرتيب بنظام مختلف عن مرحلة الطفولة والمراهقة والرشد.

يتأثر بجنس طرفي العلاقة: يختلف الرجال عن النساء في أسلوب تواصلهم مع الآخرين. فالرجل يتحدث في الغالب مع من أمامه بأسلوب مباشر، خال من المشاعر العاطفية، صارم، منافس، يهدف إلى إنجاز العمل. وفي المقابل نجد المرأة في غالب حديثها تميل إلى استخدام الأسلوب غير المباشر، المليء بالمشاعر العاطفية، رقيق، متعاون، يهدف إلى تطوير العلاقة. لذا تجد المرأة مع صديقتها في الغالب يتناول أفكارها ومشاعرها الشخصية في حين أن حديث الرجل مع أصدقائه في الغالب يتناول الموضوعات الخارجية كالرياضة والعمل والقضايا السياسية.

ويوضح الشكل التالي أهم صفات الاتصال الشخصي:



شكل (١٦-٤) شكل يبين أهم صفات الاتصال الشخصي

أنشطة:

- اكتب تقرير توضح فيه مفهوم الذات وطريقة الافصاح عنها.
- اذكر بعض الأمثلة على معلومات قد تقع ضمن أقسام الذات البشرية المختلفة.

المصطلحات

الذات: مجموعة من الأفكار والأحاسيس والمعتقدات التي يشكلها الشخص عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها نفسه.

الإفصاح عن الذات: هو أي نشاط يقوم به الشخص لسرد بعض المعلومات الشخصية لأحد أفراد المجتمع .

رابعاً: عوائق الإفصاح عن الذات

يتجنب الكثير من الأفراد الإفصاح عن ذواتهم ومكوناتهم الشخصية لخوفهم من العواقب السلبية التي تنتج عنها، ومن هذه السلبيات ما يلي:

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، وفي الأثر «المرء مختبئ تحت لسانه فإذا ما تكلم ظهر». مثال ذلك رفض بعض الطلاب السؤال أو الاستفسار عن شيء يتعلق بموضوع المحاضرة خشية أن يظهر أمام زملائه أو أستاذه أنه لم يفهم الدرس، عندما يتحدث أحد الأشخاص فيظهر من كلماته نفذ صبره أو أنه شخصية مغرورة أو نرجسية.

الانتقاد: حيث لكل فرد شخصيته وتكوينه وأفكاره الخاصة، كما أن لكل فرد آراءه الخاصة والتي قد تختلف أو تتفق مع الآخرين. ونظراً لاختلاف وجهات النظر بين الأشخاص، 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.



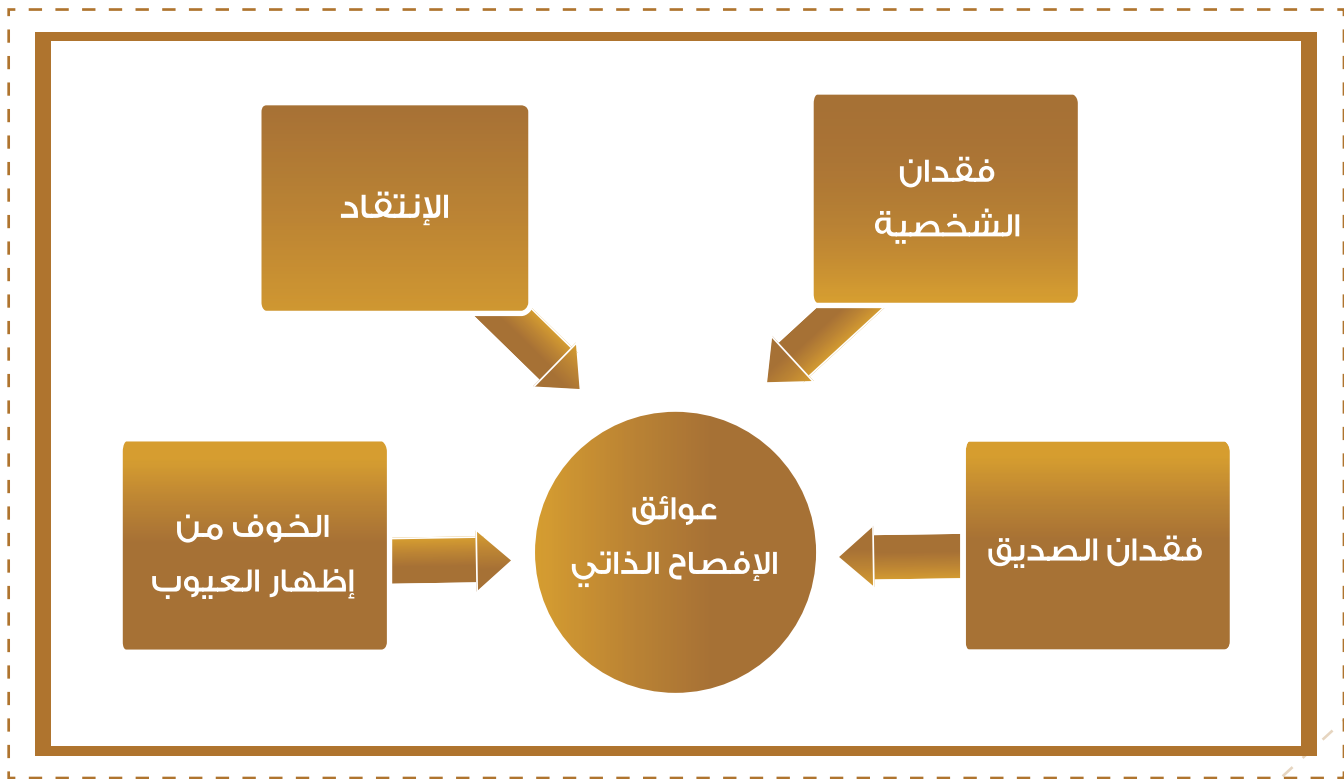
شكل (١٧-٤)

الانتقاد وفقدان الشخصية من عوائق الإفصاح الذاتي

فقدان الشخصية: فقد يرى بعض الأشخاص أن الإفصاح عن الذات من اسباب 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 تنفيذه قراراتهم.

فقدان الصديق: حيث قد يخشى بعض الناس من إفشاء بعض الأسرار التي باعتمادهم قد تنفر الناس منهم وتؤدي إلى انقطاع علاقتهم مع الأصدقاء، فعلى سبيل المثال قد يخشى أحدهم من إطلاع زميله على أنه كان يدخن عندما كان شاباً خوفاً من أن انقطاع علاقة الصداقة فيما بينهما. كما يفضل بعض الأفراد تجنب مصادقة أفراد آخرين لهم صفات معينة أو سلوكيات سلبية.

وبين الشكل التالي أهم عوائق الإفصاح الذاتي:



شكل (١٨-٤) شكل يبين أهم عوائق الإفصاح الذاتي

كيفية الإفصاح عن الذات

تبدو الذات المكشوفة لجميع الأشخاص سواء المقربين منهم أو غير المقربين، بينما لا يفصح الفرد عن أسراره إلا للأشخاص المهمين والمقربين له الموثوق بهم، وبناء على الموقف الذي يمر به، إذ إن الإفصاح لأشخاص لا تربط بينهم علاقات وطيدة يسبب الشعور بعدم الارتياح من كل من الطرفين، كما أن عدم تبادل الإفصاح بين الطرفين أو الإفصاح بكيفية غير مناسبة غالباً ما يؤدي إلى الكثير من العواقب السلبية، فضلاً عن عدم استمرار العلاقة بين الطرفين. كما يجب أن تكون عملية الإفصاح متبادلة بين الطرفين لزيادة العلاقات الاتصالية بين الأفراد. 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. ومن أمثلة السياق غير المناسب ما يلي:

- المكان غير المناسب: مثل أن يتحدث الأستاذ في المحاضرة أثناء الدرس عن أسراره العائلية والأسرية وكيف تقابله طفلة الصغيرة عند عودته من العمل كل يوم، أو أن نتحدث عن الموت وظروفه مع زميلك وأنت تزوره في المستشفى التي يرقد

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

فيها للعلاج.

- الزمان غير المناسب: مثل ما يحدث عندما نتحدث مع زملائك في نهار رمضان عما تحبه من أنواع الطعام والشراب والمطاعم التي تتردد عليها دائما ومدى اتقانها وتفنها في إعداد الطعام الشهي، أو أن تذهب لعزاء صديق لك وتحدث معه عن سيارتك الجديدة التي اشتريتها وكفاءتها وإمكاناتها.
- الأشخاص غير المناسبين: حيث يجب على الفرد أن يفصح عن ذاته للأشخاص المناسبين، فلا يفصح للمهندس الإنشائي الذي يصمم له منزله عن الأمراض التي يعاني منها والأدوية التي يتناولها للعلاج، كما لا يفصح للطبيب وهو في المستشفى عن إمكاناته المادية وكيف بنى بيته الفخم بمواصفات فنية عالية وديكورات متنوعة.

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، فليس مجرد الإفصاح من أحد الطرفين للآخر أنه يحب تناول طعام معين وأنه يسكن في مدينة كذا، أن يفصح الطرف الآخر له عن مكنونات أسراره الخاصة وممتلكاته المادية وأرقام حساباته، إذ أن الإفصاح عن معلومات بسيطة لا يقابله إلا الإفصاح عن معلومات بسيطة أيضا. وإذا كان أحد الأشخاص يفصح عن ذاته لأحد أصدقائه وهو لا يبادل الإفصاح فإنه سيعمل على تجنب الإفصاح له مرة أخرى ويبحث عن صديق يبادل نفس المستوى من الإفصاح الذاتي.

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 أسراره، إذ كثيرا ما يفصح الفرد عن بعض أسراره لأحد الأشخاص الذين لا يثق فيهم فيستخدمها سلاحا ضده في المواقف المستقبلية، أو يكون ذلك السر سببا لإلغاء شخصيته أو السيطرة عليه عند التعامل في المواقف الحياتية الأخرى. ومن هنا نجد أن الأولاد أو البنات يبوحون بأسرارهم 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 تماما، حيث إن الإفصاح بين الطرفين يتوقف على تبادل الثقة بينهما بدرجة عالية. ففي الغالب يفصح الفرد عن ذاته للآخرين للاستفادة من خبراتهم المشابهة أو لاستشارتهم والاستئثار بأرائهم، ولا يمكن أن يحدث ذلك في حالة سوء العلاقات بين الأشخاص، حيث تنعدم الثقة بين الطرفين ويتوقع كل منهما من الآخر ما لا ينفعه، بينما تؤدي العلاقات الحميمة بين الأفراد إلى زيادة درجة الإفصاح الذاتي كل منهما للآخر وهو ما يحدث بين الآباء والأبناء أو كما يحدث بين الأزواج والزوجات، بل ويكون الإفصاح الذاتي سببا في نمو تلك العلاقة وزيادتها.

ويبين الشكل التالي بعض الطرق التي تساعد في الإفصاح عن الذات:



شكل (١٩-٤)

شكل يبين بعض الطرق التي تساعد في الإفصاح عن الذات

أنشطة:

- للإفصاح عن الذات العديد من المعوقات، اكتب تقريراً يوضح أهم هذه المعوقات ويبين أثرها على الإتصال.
- اكتب سيناريو توضح فيه الطريقة المثلى للإفصاح عن الذات وبناء العلاقات الشخصية.

المصطلحات

الذات: مجموعة من الأفكار والأحاسيس والمعتقدات التي يشكلها الشخص عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها نفسه.

المراجع

- سناء محمد سليمان، (٢٠٠٥): تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة
- طريف شوفي محمد فرج (٢٠٠٢): المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة
- Luft, J. 1984. Group Process: An Introduction to Group Dynamics. Palo Alto, CA: National Press Books.
- Mehrabian, A. 1981. Silent Messages. 'Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Belmont, CA: Wadsworth.

الوحدة الخامسة

مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

مقدمة

يبدو للكثيرين أن عملية الإتصال مع الآخرين هي عملية سهلة وبسيطة، ولا صعوبة في توصيل الرسائل للآخرين في ظل تقدم وسائل الإتصال الالكترونية وتطورها كما ونوعاً. والواقع رغم أننا نمارس عملية الإتصال بشكل يومي ونتواصل مع الآخرين منذ بدايات حياتنا، إلا أن عملية الإتصال تعد من أصعب العمليات في حياة الأفراد، نظراً لما للكلمة الواحدة من تأثيرات وفهومات مختلفة طبقاً لإدراك طرفي عملية الإتصال وحالتهم النفسية، وسياق الكلمة وبيئتها وطريقة ترميزها، بالإضافة إلى تأثير المناخ الثقافي لعناصر عملية الإتصال. فالإتصال إذن عملية معقدة ورمزية مصحوبة بعدد لانهائي من العوامل التي تغير في معنى الإتصال وطريقة فهمه وتوجيهه نحو الهدف أو بعيداً عنه.

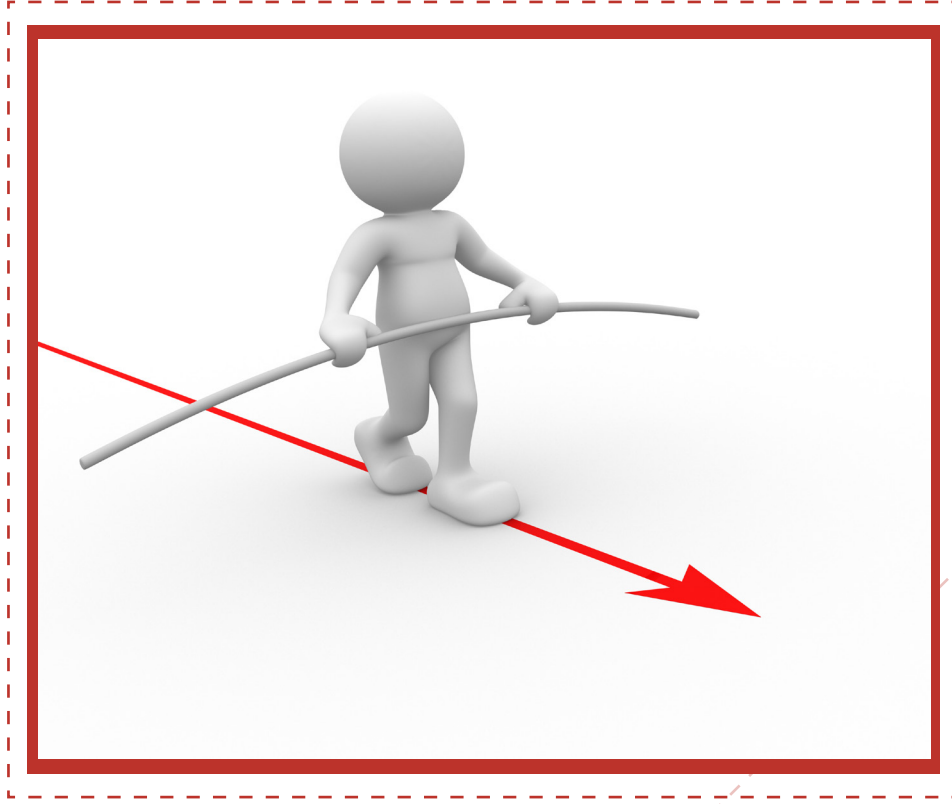
وقد تشكلت المجتمعات والشعوب من التجمعات الإنسانية، وبمضي الزمن بدأت الثقافات بالتباعد والاختلاف، وأصبح كل إنسان يخفي في داخله نظاماً متكاملأً شديد التعقيد من المشاعر والآراء والمعتقدات. وصار من الضروري للإنسان دراسة محيطه ومحاولة استيعاب الثقافات المختلفة حتى يتمكن من التعايش مع الآخرين بنجاح، وليستطيع إقامة علاقات بناءة مع أفراد مجتمعه. ومن هنا أصبحت هناك حاجة ملحة إلى علم يبحث في كيفية التفاعل بين الأفراد من الثقافات المختلفة، ويجد أسس للتواصل بين المجتمعات بنجاح، وقادرة على تخطي مختلف المعوقات وتجنب النزاعات لإيصال الأفكار إلى الطرف الآخر بنجاح.

ويحتاج الفرد إلى التعرف على مهارات الإتصال الفعال والتدريب عليها، كالتدريب على استخدام لغة الجسد والمؤثرات الصوتية والوقفات المهمة أثناء الحديث وغيرها، حتى يصل إلى درجة الاتقان في تلك المهارة ويمتلك القدرة على توصيل أفكاره بسهولة، ويحقق الهدف من الإتصال، ويصل إلى الإتصال الفعال مع الآخرين. وسوف نتناول في هذه الوحدة العناصر التالية:

أولاً: مفهوم الإتصال الفعال

الإتصال الفعال هو الذي يقوم على التفاعل الايجابي بين طرفي الإتصال بحيث يستطيع الفرد المرسل أن يعبر عن مشاعره وأفكاره وآرائه بوضوح، وفي نفس الوقت تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهما بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل دون حذف أو تغيير أو إضافة أو تشويه، حيث يمكن من هذا الإتصال تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف والانسجام بين الأفراد، ويسبب الإتصال الفعال استمرارية العلاقات التواصلية بين طرفي الإتصال، وتجنب الجدل أو زيادة فترات الصمت المهدد لها، كما يتم في الإتصال الفعال تبادل عمليتي التأثير والتأثير بين طرفي الإتصال وما ينتج عنه من تكامل الأفكار والمعلومات.

ثانياً: أهمية الإتصال



شكل (١-٥)

للمظهر الشخصي دور مهم في عملية الاتصال

للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال 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.

الهدف الرئيسي من الاتصال يتمثل في إيصال الرسائل إلى الآخرين بوضوح ودون تشويش، ولتحقيق ذلك يتحتم على كلا من المرسل والمستقبل بذل مجهود عالي لتجنب الوقوع في الأخطاء خلال الاتصال، فكثيراً ما تضيع فرص التواصل الفعال نتيجة للفهم الخاطئ لطبيعة الرسالة ومحتواها.

ثالثاً: مهارات الإتصال الفعال

يتحقق الإتصال الفعال إذتوفرت له عمليتين أساسيتين يتبادلها كل من المرسل والمستقبل باستمرار، وهما عملية التحدث أو التعبير من المرسل وعملية الانصات من المستقبل، ويتبعهما عملية تحدث أو تعبير من المستقبل وعملية انصات من المرسل وهكذا بصفة مستمرة، فإذا كان طرفي الإتصال متحدثين سوياً وفي نفس الوقتأدى ذلك إلى توفر المشوشات التي تعوق عملية الإتصال عن تحقيق أهدافها، بينما إذا كان طرفي الإتصال منصتين معا وفي نفس الوقت لمدة أطول من ثلاثين ثانية فإن ذلك من شأنه أن يهدد بقاء واستمرار عملية الإتصال بل ويأذن بإنهائها. والإتصال الفعال هو غاية كل فرد وكل مؤسسة وكل إدارة، حيث يأمل كل أطراف الإتصال إلى وصول الرسائل الإتصالية إلى المستقبل بنفس الكيفية التي يرسلها ويتم فهمها بنفس المعنى الذي يقصده المرسل.

تعد القدرة على إيصال رسالتنا للآخرين بنجاح ضرورة وحاجة ملحة من احتياجات الإنسان، ولتحقيق التواصل الفعال لا بد أن نبدأ بفهم ماهية الرسالة، واستيعاب طبيعة الطرف المستهدف، والكيفية التي سيتم فيها استقبال الرسالة. ويمكن تقسيم مهارات الاتصال الفعال إلى نوعين:

- المهارات التعبيرية: ونحتاج هذا النوع من المهارات لنقل ما نحتاج من أفكار للآخرين؛ فيمكن استخدام هذه المهارات التعبيرية في نشر المعلومات أو المعتقدات والأفكار الخاصة بالمرسل، وتساعدنا هذه المهارة في قول ما نحتاج للتعبير عنه ولكننا نواجه صعوبة في قوله.
- مهارات الاتصال والإنصات: وتشمل هذه المهارات معلومات وأفكار يتناقلها الآخرون ويستطيع مرسل الرسالة استخدامها ليحصل على معلومات عن سلوكهم، واعتقاداتهم ومشاعرهم.

ومن المهارات التي تساعد في الوصول إلى الإتصال الفعال أن يحرص طرفي الإتصال على ما يلي:

- إحرص على أن يكون الانطباع الأولي جيداً، حيث يؤثر الانطباع الأولي في عملية الإتصال وفي تقبل أطراف عملية الإتصال.
- إحرص على اللغة الجيدة والتعبير الجيد والألفاظ المناسبة، وقلل أخطائك اللغوية.
- امزج حديثك بالمصطلحات المهمة أو الأجنبية، مع توضيح معانيها.
- احرص على جمال المظهر وحسن الثياب.
- استخدم لغة الجسم الإيجابية كالابتسامات وهزات الرأس والميل نحو محدثك.
- كن صادقاً ولا تخف من قول «لا أعرف» إذا كنت فعلاً لا تعرف.
- وجه كل انتباهك إلى مستمعك ولا تتشاغل عنهم.
- شجع الطرف الآخر على المشاركة.
- لاحظ انطباعات المستمعين وتصرف بناء عليها.
- احرص على ضبط النفس وعدم الانفعال.
- استخدم القصص والأمثلة المناسبة لتوصيل الفكرة للمستمع.

- تصرف بلباقة في المواقف التي قد تسبب لك حرجا.
- حاول جذب انتباه المستمع بالوسائل المناسبة.
- كن واضحا ومحددا في رسالتك دون مراوغة.

رابعاً: أسس الإتصال الفعال



شكل (٥-٢)

يعمل الاتصال الفعال على تكوين العلاقات الودية بين الأفراد

الاتصال الفعال هو الاتصال المبني بشكل أساسي على مصداقية المرسل، والثقة المتبادلة بين طرفي الاتصال، وفيما يلي بعض النقاط التي قد تعزز الثقة بين طرفي الاتصال وترفع كفاءة عملية الاتصال:

- كن صريحاً وصادقاً في تعاملك مع الآخرين حتى يثق فيك الناس.
- يجب أن تكون واضحاً في أقوالك وأفعالك.
- يمكنك استخدام الفكاهة من حين لآخر.
- أبقى المستقبل على إطلاع بما يدور من حوله.
- الاعتراف بالخطأ، والاعتذار عنه.
- لا تخجل من قول لا أعرف إذا كنت حقاً لا تعرف.
- الاحترام والتقدير المتبادل بين طرفي عملية الاتصال.
- تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل مع وجود التغذية الراجعة.
- مراعاة ظروف المستقبل وشواغله الخاصة.

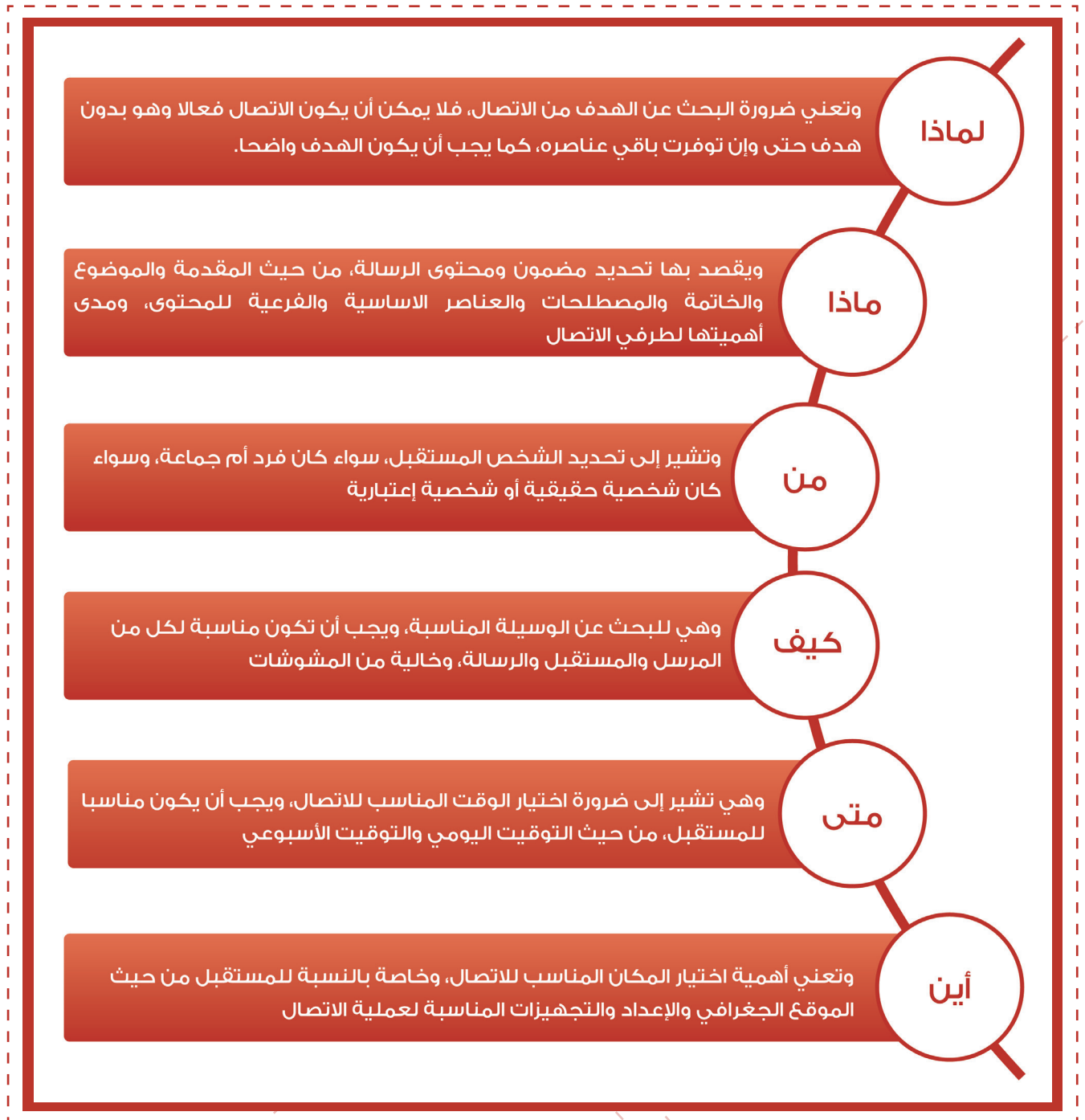
- التقليل من عناصر التشويش التي تحول دون وضوح الرسالة.
- توفر الثقة بين طرفي الإتصال.
- لكل فرد شخصيته المتميزة فلا تمسخها بتقليد غيرك.
- مناسبة خطاب المرسل لمستوى إدراك المستقبل وسنه وتعليمه ولغته وثقافته.
- عدم المقاطعات أثناء الحديث، أو رفع الأصوات.

خامسا: مبادئ الإتصال الفعال

يقوم الإتصال الفعال على وجود الرغبة والحافز لعملية الإتصال لدى كل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى الإقتران بعملية الإتصال، وتوقع ردة فعل المستقبل. كما يلزم لفعالية الإتصال توفر مبادئ الأساسية التي تتعلق بعناصر عملية الإتصال، فعند الاستعداد لعملية الإتصال وقبل البدء فعلا بالإتصال فإن القائم بالإتصال (المرسل) يجب أن تكون هذه المبادئ واضحة ومحددة لديه، وهذه المبادئ يمكن إجمالها في الإجابة عن أدوات الإستفهام الستة الأساسية وهي لماذا، ماذا، من، كيف، متى، أين.

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

ويبين الشكل التالي أدوات الاستفهام الأساسية التي توضح مبادئ الإتصال الفعال:



شكل (٥-٣)

أدوات الاستفهام الأساسية التي توضح مبادئ الإتصال الفعال

نشاط فردي:

إلى أي مدى تتوافر مبادئ الإتصال الفعال في الموقف الإتصالي بالمحاضرة الآن؟ إملأ الجدول التالي بما تراه مناسباً من وجهة نظرك. ثم طبقه على مواقفك الإتصالية الأخرى.

م	مبادئ الإتصال	مناسب		غير مناسب		ملاحظات
		للمرسل	للمستقبل	للمرسل	للمستقبل	
١	وضوح الهدف					
٢	أهمية المضمون					
٣	الشخص المستهدف					
٤	مناسبة الوسيلة					
٥	مناسبة الوقت					
٦	مناسبة المكان					

سادسا: الذكاء وعلاقته بالإتصال الفعال



شكل (٥-٤)

يختلف الأشخاص في ذكائهم وقدراتهم العقلية

قدم العالم جاردنر في نظريته الذكاءات المتعددة أنواعا مختلفة من الذكاءات، حيث ترى هذه النظرية وجود أنواع مختلفة من الذكاء لدى الفرد وليس ذكاءا واحدا كما كان يعتقد من قبل، وأن الفرد قد يتميز بنوع أو أكثر من هذه الذكاءات، ويكون تصرفه في عملية التواصل بناء 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.

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقا 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 بقد 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 ميول قيادية عالية.
- ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

الذكاء العاطفي: ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفأول، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الآلام 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 والإبتسامة.
- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.
- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.
- الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة.

سابعاً: قدرات أساسية للاتصال الفعال

إن التعبير عما يدور في داخلنا من مشاعر وأفكار ومعتقدات واتجاهات لا يشكل سوى نصف عملية الاتصال الفعال بين الأفراد، ويتمثل النصف الثاني في الإنصات واستيعاب ما يحتاجه الطرف المقابل. فعندما يقرر أحدهم الاتصال بالآخر فلا بد أنه يملك هدفاً أو غاية يود تحقيقها من هذا الاتصال، وحينما يقوم بالاتصال بالطرف المقابل فهو يحدد طريقة أو رمزاً يرى أنه سوف يساعد على إيصال الرسالة بنجاح للمستقبل. وعلى هذا فإن الاتصال الفعال يتم بين اثنين من الناس حينما يفسر المستقبل الرسالة ويفهمها بنفس الطريقة التي قصدها المرسل.

ويهدف كل فرد وكل مؤسسة الى تحقيق الاتصال الفعال، وذلك لضمان حسن سير العملية الاتصالية بين طرفي الاتصال، وانتقال المعلومات بسهولة ويسر طبقاً لنظام متفق عليه. وفيما يلي بعض المهارات التي تساعد على تحقيق الاتصال الفعال بين طرفي الاتصال:

- تكوين الانطباع الأولي بصورة جيدة.
- التعبير اللفظي الواضح والدقيق، وذلك من حيث الألفاظ والمصطلحات والنطق .
- استخدام لغة الجسم الإيجابية، وذلك باستخدام الاشارات والحركات الجسدية الايجابية.
- التفاعل مع الطرف الآخر، وذلك من خلال تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل.
- ضبط النفس وتجنب الانفعال والتوتر، والالتزام بأداب النقاش.
- اللباقة وحسن التصرف، وذلك في المواقف المفاجئة أو المحرجة.
- التدريب على كتابة التقارير المتعلقة بالاتصال الكتابي.
- إثارة اهتمام المتلقي وجذب انتباهه، وذلك عن طريق الاهتمام به واستخدام بعض العبارات الجذابة.

نشاط فردي:

اكتب تقرير توضح فيه أهمية الاتصال الفعال في تنمية المجتمع من حولنا.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

الذكاء اللغوي: هو القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة.

ثامنا: استراتيجيات مهمة للإتصال الفعال

يقوم الإتصال الفعال على عدد من الاستراتيجيات المهمة، والتي يجب مراعاتها عند القيام بالإتصال مع الآخرين، حيث إن النجاح الذي يحققه الانسان في عمله يعتمد ٨٥٪ منه على مهاراته الإتصالية، و١٥٪ فقط يعتمد على المهارات والكفاءات العلمية والعملية، كما أن القدرة على انجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الإتصالات الشخصية، ومن أهم الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها للإتصال 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 وتخلّى عن التصنع والرياء، وحاول أن تعمل بتقاني وإخلاص مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملًا.

اعمل مع الناس وتعاون معهم: فد تحتاج بعض العلاقات المهنية إلى تحديد حدود وضوابط للعلاقة وطبيعتها، إلا أنه من المهم أن تظهر حساسية واهتماماً بمن تعمل معهم لكي يهتموا بك حين تعمل معهم.

كن مرناً مع الناس: وذلك من بالاستماع الى وجهات نظرهم المختلفة واسمح لنفسك بتقبل الرأي الآخر فالاختلاف ينتج الابداع والتجديد ولا يفسد للود قضية.

التقدير الشخصي: وهو حاجة فطرية لدى الانسان، 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. فالناس يبحثون عن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبا شديداً، فالتقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جداً إلى الأمام، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: "كلا والله لا يخزيك الله أبداً إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق". ويجب أن يكون التقدير صادقا وحقيقيا، بعيدا عن التزلق الزائف، مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني صبرك وقوة إصرارك، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، أنت على ما يرام، أنت ممتاز، أفكارك هذه جيدة.

تواضع في تعاملك مع الناس: حيث ينفر الناس ممن يستعلي عليهم أو يتحدث من وسط غير وسطهم ليشعرهم بالدونية، وفي المقابل يتقرب الناس ممن يتبسط إليهم في التعامل، وفي الحديث «من تواضع لله رفعه».

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

أظهر استجابات مشجعة للآخرين: وذلك كاستخدام الابتسامات الطبيعية وهزات الرأس الإيجابية لتدل على إلتزامهم وخبراتهم، فلست أنت وحدك الصحيح والناس جميعا هم على خطأ، فشجعهم على ما يحملون من معاني ايجابية وسلوكيات صحيحة.

أظهر إهتماما حقيقيا بالآخرين: فعلى قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم. فعندما ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة جوال تجده يمتن لك هذا الصنيع امتنانا عظيما، ويقدر لك هذا الاهتمام. فاهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطا كبيرا في الإتصال معه.

أظهر الحب لمن تتواصل معه: حيث ينجذب الأفراد لمن يظهر لهم الحب ويعبر ذلك ولو بشيء بسيط، فمجرد كلمة للاطمئنان عن الفرد واحواله الخاصة، أو هدية رمزية تقدمها إليه تأسر بها قلبه وتستميل بها عواطفه، ففي الحديث «تهادوا تحابوا».

تحدث إلى الآخرين بمجال إهتمامهم: 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 وبعضهم بالمجال الاجتماعي وبعضهم بالمجال الديني، وهنا على الفرد أن ينوع مجالات تحدثه لتناول معظم هذه المجالات إذا كان يتحدث إلى مجموعة من الأفراد في نفس الوقت.

صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين: وذلك من حيث المرحلة العمرية المستوى الثقافي والتعليمي والبيئة الثقافية والاجتماعية، فكل منهم خطابه الخاص الذي يفهمه، فمستوى الطلاب بالجامعة يختلف عن مستوى أصحاب المهن، ومستوى أطفال المرحلة الابتدائية غير مستوى خريجي المرحلة الجامعية من الناحية العمرية والتعليمية، وهكذا.

أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم: وهنا يجب على الفرد أن لا يقابل الإساءة بالإساءة بل يقابلها بالإحسان، فإن ذلك من شأنه أن يقوي علاقات التواصل بين الأفراد، وفي ذلك يقول الله تعالى «ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم» (فصلت: ٣٤). ومن أقوال الشعراء: أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسانا.

اشكر الناس وامدحهم إذا أحسنوا: فللمديح والشكر أثر كبير في النفس البشرية مهما كان السن أو الوظيفة، وكثير من الناس لا ينتظرون المقابل المادي بقدر ما ينتظرون الثناء الجميل، مع ملاحظة تجنب المبالغة في ذلك حيث يكون له تأثير سلبي على الأفراد، ويقلل مصداقية المتحدث.

تجنب تصيد عيوب الآخرين: فليس من البشر من يخلو من العيوب أو الأخطاء، ففي الحديث «كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون»، فالانشغال باخطاء الآخرين من شأنه أن يقلل من فعالية عملية التواصل، بل على الفرد أن لا ينشغل إلا بعيوب نفسه هو فقط، وفي قول الشعراء ما يفيد مثل ذلك: عينك لا ترى بها عورة امرئ فكلك عورات وللناس أعين.

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

أنصت إلى الناس: فكما تحب أن ينصت إليك الناس إذا تحدثت، فإن الناس يحبون أن تنصت إليهم إذا تحدثوا، حيث إن ذلك يقربهم من بعضهم ويزيد من احترامهم وتقديرهم. وليكن حرصك على أن يكون كلامك أقل من صمتك، حيث إن الكلام يظهر شخصيه الفرد وأفكاره وميوله، فالمرء مختبئ تحت لسانه فإذا ما تكلم ظهر.

اجمع بين التصريحات اللفظية والتلميحات غير اللفظية: فإن التلميحات غير اللفظية تكون أحيانا أكثر إقناعا من الرسائل اللفظية الصريحة، فحضورك في الموعد المحدد من دون تأخير أفضل من التنبيه الى الحضور بالالتزام بالمواعيد وأنت تعتذر عن تأخيرك عنهم. وحديثك عن الاهتمام بالمظهر والشكل الخارجي والزي الرسمي لا يعني شيئا إذا ما كنت أنت غير ملتزم بها. وحديثك عن أضرار التدخين ومساوئه ليس لها قيمة إذا ما كانت تبدو عليك علامات التدخين أو تدخن في فترات الراحة أثناء المحاضرة.

شارك الناس أفراحهم وأتراحهم: فكل منا يمر بظروف سعيدة وظروف قاسية ويحتاج كل منا الى أن يشاركه الآخرون في ظروفه وجدانيا وماديا، إذ تعمل هذه المشاركة على تقوية العلاقات وحسن وبقاء التواصل بين الأفراد.

نوع من إهتماماتك ومعلوماتك: إذ يجب على الفرد أن يزيد من معلوماته ومعارفه ليكون على دراية بال تخصصات المختلفة وفروع العلوم الجديدة مما يعمل على التحدث للآخرين بمعارفهم ويزيد من التواصل بينهم.

الزم بالوضوح في حياتك: فهو أقصر الطرق الى قلوب الناس، أما الكذب والتلوين فسيكتشف أمرهما حتما مع مرور الزمن، وعندها سينفر منك المقربون.

حافظ على دقة المواعيد: فاحترام المواعيد من إحترامك لنفسك وللآخرين، وسيبادللك الآخرون نفس الإحترام وتزداد علاقتك التواصلية معهم، واحرص على أن تكون مواعيدك محددة بكل دقة من خلال الساعة وأجرائها، فلا تعطي موعدا فضفاضا كالمساء أو الصباح أو آخر اليوم ولتكن الساعة كذا أو كذا.

اختر الأوقات المناسبة: وذلك على مدار التوقيت اليومي او التوقيت الأسبوعي، ولتكن مواعيدك بناء على اتصال مسبق، ثم لا تطل الزيارة أو اللقاء لفترة طويلة.

تجنب التكلف من الكلام: واحرص أن يكون كلامك طبيعيا دون فقد للإتزان، واحرص على التفكير قبل الكلام وعدم الاندفاع لربما تقول كلاما تندم عليه طويلا.

قلل من المزاح: فالمزاح ليس كله مطلوبا وليس مطلوبا عند كثير من الناس، فأنت لا تعرف طبيعة كل الأفراد ومدى تقبلهم لمزاحك، وإذا حدث فاختر له الوقت والمكان المناسب فليست كل الأوقات ولا كل الأمكنة تصلح للمزاح.

انتقي كلماتك: من حيث الحسن والوضوح، فمعظم كلمات اللغة تحمل أكثر من معنى، فاختر المناسب منها مع الوقت المناسب والمكان المناسب، وابتعد عن الأحاديث المنفرة والتي تؤذي مشاعر الآخرين، فحديثك دليل شخصيتك ومدى اهتمامك.

تاسعا: كفاءة عملية الإتصال

- تتوقف كفاءة عملية الإتصال بين طرفي الإتصال على العديد من العوامل التي تتعلق بطرفي الإتصال بالدرجة الأولى، وللوصول الى أكبر درجة من الكفاءة الإتصالية يجب مراعاة ما يلي:
- تفهم المستوى الثقافي للمستقبل والوعي بعمره وخبرته.
- الاتصال الفوري والسريع قبل أن تفوت فرصة الاستجابة.
- استخدام لغة الجسد المصاحبة للكلمات والعبارات والتنسيق بينهم.
- البعد عن المصطلحات الفنية والتعقيد والغموض والحرص على التبسيط والوضوح.
- اختيار الوقت والمكان المناسبين للمستقبل ولموضوع الإتصال.
- وضوح وتحديد الهدف والتركيز عليه دون استطراد.
- ملاحظة إنطباعات المستقبل والتركيز على التغذية الراجعة باستمرار.
- التركيز على تلخيص الرسالة وتقييم الأثر الذي حدث خلال عملية الاتصال.
- الإلمام بالمتغيرات المختلفة للمستقبل (السن، الجنس، التعليم، المستوى الاجتماعي).
- ملائمة الألفاظ والعبارات والحركات لمحتوى ومضمون الرسالة.
- العلاقة التبادلية في عملية الإتصال مع السماح بقدر من الأسئلة والحوار.

عاشرا: مهارة الإنصات

مهارة الإنصات من المهارات المكتسبة، وهي من المهارات الضرورية في عملية الاتصال، حيث يقوم من خلالها المستمع بفهم واحترام وتجنب مقاطعة المرسل عند الحديث، وهي أكثر صعوبة من مهارة التحدث. فقد تكون الرسائل التي تصدر من المرسل إما لفظية أو غير لفظية، وهي تحتاج إلى مهارة الإنصات من المستمع. ويقال أننا لا نستخدم سوى ٥٢٪ من قدراتنا على الإنصات. فعلى سبيل المثال قد يكون إنصات المدير لما يقوله موظفوه قناة أساسية للتعرف على رغباتهم واحتياجاتهم مما يساعده على اتخاذ قرارات أفضل.

ويمكن تعريف مهارة الإنصات بأنها قدرة الفرد على الاستماع بفعالية للطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وذلك من خلال إعمال الفكر والتفاعل مع الرسالة. تعد مهارة الإنصات أكثر صعوبة وتعقيداً من مهارة التحدث والسبب في ذلك يعود إلى اعتمادها على مجموعة من المهارات الوجدانية أو العاطفية. والمنصت الجيد يستمع للمرسل بهدف الفهم وليس بهدف الهجوم، أو من أجل إعداد الرد والإجابة على الطرف المقابل لمجرد الرد والحديث. ولزيادة فعالية مهارة الإنصات يجب على الفرد مراعاة ما يلي:

يجب أن يراعي المرسل النقاط التالية:

- توفير الاحترام والاهتمام بالتغذية الراجعة.
- استخدام لغة جسد وتعابير وجه إيجابية.
- الإصغاء بتركيز وتجنب المقاطعة.
- التفاعل الايجابي مع الرسالة.

حادي عشر: أساسيات الانصات الجيد

الانصات الجيد هو الانصات الذي يصحبه تفاعل ايجابي من المستمع بحيث يظهر في صورة ردود أفعال ايجابية كحركات الجسم أو الاشارات الجسدية لبعض أعضاء الجسم، ويمكن تلخيص أهم أساسيات الإنصات الجيد في النقاط العشر التالية:

- أنصت بهدوء وتعاطف مع الطرف الآخر.
- أبقى أحكامك محدودة بمحتوى الرسالة، وتجنب الحكم على المرسل.
- استخدم شتى الوسائل التي تمكنك من فهم الرسالة بشكل اوضح (مثل السؤال وطلب التكرار)
- استخدم إيماءات متكررة ولغة جسد نشطة حتى تقضي على أي تشويش محتمل على الرسالة.
- اسأل المرسل طلباً للتوضيح عند الحاجة، وحاول إعادة تفسير ما قيل لتتأكد من فهمك له.
- استجب بطريقة هادئة وفعالة تبين للطرف المقابل أنك فهمت ما يقول وتوضح له اهتمامك بمحتوى الحديث.
- أنصت لما بين السطور وحاول متابعة لغة الجسم بشكل مستمر.
- اسأل الطرف المقابل عن آراءه واقتراحاته دون عدوانية.
- كن واضحاً وصريحاً في طرح رأيك للآخرين.
- كن إيجابياً في إنصاتك

نشاط جمعي:

تشكل من الحضور مجموعات من خمس أفراد ويقوم ثلاثة بتناول موضوع اتصالي عن خطورة التفحيط خلال خمس دقائق، ويقوم الاثنان الآخران بتدوين المهارات الإنصات التي استخدمها كل منهم طبقا للجدول التالي، ثم يتم مناقشتهم جميعا وتوضيح أخطائهم.

م	مهارة الانصات	درجة الاستخدام		
		كبيرة	بسيطة	غير مستخدمة
١	الانصات بهدوء وتعاطف مع الطرف الآخر			
٢	استخدام الایماءات			
٣	استخدام الأسئلة التوضيحية			
٤	الاستجابة بهدوء			
٥	استخدام الابتسامات			
٦	المشاركة الايجابية			

ثاني عشر: سبل تحسين عملية الاتصال

أصبح العالم اليوم نتيجة التقدم في وسائل الاتصال الحديثة يشبه القرية الصغيرة، حيث تنتقل الاحداث في نفس الوقت وبسرعة فائقة الى شتى بقاع الأرض، الأمر الذي يؤكد على زيادة حاجة الناس الى تنمية وتحسين التواصل مع بعضهم البعض على اختلاف ثقافتهم و وجنسياتهم وأعمارهم. وتعزز هذه الظروف الحاجة الى التعرف أكثر على علم الاتصال وفنون التفاوض مع الآخرين والأبناء والأزواج والأصدقاء، حيث لا يجدي التعصب أو الدخول في نزاعات لا طائل منها ولم يعد فرض الرأي اليوم مفيداً. ولكي نتواصل مع الآخرين لا بد أن نجيد استخدام مهارات الاتصال الفعال، والحرص على تنمية هذه المهارات باستمرار من خلال العلم والتدريب. وفيما يلي بعض الطرق لتحسين مهارات الاتصال:

- احرص على إصدار رسالة مفهومة وواضحة ومتكاملة.
- حاول مخاطبة عواطف الآخرين، وذلك باستخدام بعض العبارات اللطيفة.
- استخدام التواصل البصري الفعال.
- حاول تفعيل ابتساماتك الايجابية.
- قف بشكل معتدل.
- احرص على الظهور بمظهر جمالي مناسب.
- حسن لغتك (اللفظية والجسدية).
- تجنب الإنفعال أو التعصب والتوتر.
- انتبه لمشاعر الآخرين وتعبيرات وجوههم.
- استخدم المرح وتجنب المزاح الثقيل.

نشاط فردي:

اكتب تقرير تبين فيه المبادئ الرئيسية لتحسين كفاءة الاتصال.
اكتب سيناريو توضح فيه أهمية الإنصات الفعال والمهارات الأساسية للإنصات الناجح.

المصطلحات:

مهارة الانصات: هي قدرة الفرد على الاستماع بفعالية للطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وذلك من خلال إعمال الفكر والتفاعل مع الرسالة

ثالث عشر: بعض أنواع الشخصية ومعوقات الاتصال الفعال



شكل (٥-٥)

يختلف الأشخاص في سلوكياتهم وتعاملاتهم، فعامل كل منهم بطريقته المناسبة

خلق الله البشر متباينين لحكمة يريد بها، ومن مظاهر هذا التباين الاختلاف في الصفات الجسمية والنفسية والميول والرغبات والاتجاهات والمشاعر والأحاسيس، فمن إعجاز الخالق سبحانه وتعالى وقدرته أن يخلق كل انسان وحدة متكاملة وغير متطابق مع غيره منذ أن خلق الله الخلق وإلى يوم الدين، وأبسط دليل على ذلك اختلاف بصمات اليدين والعينين بين جميع الأفراد، ولو شاء الله لجعل الناس جميعا لهم نفس الصفات والتركيب.

ويختلف الأفراد حسب شخصياتهم وبنائهم النفسي (السيكولوجي)، فتوجد أنواع كثيرة من أنماط الشخصيات البشرية، ولكل شخصية طريقها وأسلوبها في الاتصال، ويرجع ذلك الاختلاف بين الشخصيات الى الاختلاف في السمات النفسية والخصائص الجسمانية بالإضافة الى البيئة التي تعمل على تعديل سلوكيات الافراد وتشكيل شخصياتهم. وتلعب الجوانب النفسية لشخصية الإنسان دوراً كبيراً في طبيعة استجابة الإنسان لعملية الاتصال حيث تتأثر عملية الاتصال بنوع شخصية المتلقي، ويمكن التعرض الى بعض أنواع الشخصية وعلاقتها بالاتصال من خلال ذكر الشخصيات التالية:

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

الشخصية العدوانية: وهي الشخصية غليظة الطباع، يصعب التفاهم أو الإنسجام معها، وتتصف بالعناد والتمسك الكبير بالرأي، فتحتاج الكثير من الجهد والوقت لإقناعها بآراء الآخرين، وقد يفشل الإتصال ويصبح عديم الفائدة عند التعامل مع هذا النوع من الشخصية، وكثيرا ما يفيد معها أسلوب الإجبار.

الشخصية الإنطوائية أو الانسحابية: هي الشخصية التي تميل الى العزلة عن الآخرين والبعد عن الحياة الاجتماعية ومخالطة الآخرين، وهي تميل الى الاستقرار، لذا فهي تبدي مقاومة عند تغيير الظروف، وتحتاج الى معاملة خاصة لإقناعها بتغيير رأيها. وهذا النوع قد يكون صعب المراس ويحتاج إلى معاملة خاصة لإقناعه.

الشخصية الانبساطية التلقائية: وهي الشخصية الاجتماعية التي تميل إلى أن تكون أكثر استجابة للاتصال والإقناع وتغيير الاتجاه في بعض الأمور الحياتية، وتكثر الشخصية الانبساطية في النساء عنها في الرجال، حيث تتميز بقابلية أكبر لتغيير الاتجاهات في الأمور الحياتية والسياسية والاجتماعية، كما أن الشخصية الانبساطية يسهل عليها التكيف عند تغيير الظروف، وانتقالها من حالة الكآبة الى حالة السعادة.

ويحتاج الاتصال الفعال الى تدريب من المرسل بحيث يستطيع تغيير طبيعة الرسالة بما يتناسب مع شخصية المستقبل، فالمرسل الناجح يجب أن يكون على وعي بطبيعة الآخرين ونفسياتهم، ويحلل تصرفات من حوله مما يعمق خلفية المرسل ويخلق جواً من التعاطف والتقارب.

رابع عشر: معوقات الاتصال الفعال

يقوم الاتصال على التفاعل بين طرفي الاتصال من أجل توصيل رسالة لتحقيق هدف معين، وحتى تنجح عملية الإتصال يجب أن تصل الرسالة للمستقبل بصورة واضحة ويتمكن من فهمها وتحليل محتواها بفعالية، ولكن كثيراً ما تفشل عملية الاتصال في تحقيق الهدف المرجو منها، ولذا قد تصدر عن الإنسان تصرفات وأفعال تؤدي إلى تجنب الطرف المقابل للاتصال أو اتخاذه موقفاً دفاعياً خلال الحوار.

وقد تواجه عملية الاتصال الكثير من العقبات التي تحول دون تحقيق فعالية الاتصال، وتختلف هذه المعوقات تبعاً لعناصر عملية الاتصال، ويمكن توضيح أهم معوقات الاتصال الفعال طبقاً لعناصر الاتصال كما يلي:

المعوقات التي تتعلق بالمرسل: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- التسرع في التجاوب مع الرسالة وفي إطلاق الأحكام.
- استخدام تعابير فنية قد تبدو معقدة وغير مفهومة للمستقبل.
- مقاطعة الطرف المقابل.
- التوتر والرد بعذوانية على الأسئلة والاستفسارات.
- الاستئثار بالحديث.
- التهكم والسخرية.
- ضعف وفقدان الثقة في النفس.
- التركيز على أخطاء الآخرين.
- المجادلة والسجال.
- عيوب النطق والكلام.
- ضعف الشخصية، والظهور بمظهر مزري.
- عدم اقتناع المرسل بعملية الاتصال.
- التعالي والتكبر.
- المرسل غير صادق.

المعوقات التي تتعلق بالمستقبل: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- التحدث على الهاتف (استخدام الهاتف النقال) أثناء عملية الاتصال.
- تركيز النظر بعيداً عن المرسل.
- الانشغال برسم أشكال عشوائية.
- الانشغال بالعبث والتلاعب بأشياء على الطاولة.
- التأرجح بالمقعد.

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

- النظر المستمر إلى الساعة.
- الخروج والاستئذان المستمر.
- عدم الرغبة في التواصل.
- عيوب السمع.
- عدم الاهتمام بالرسالة.
- بعض السمات الشخصية الخاصة كالعناد والعوان.
- وقت الرسالة غير مناسب.

المعوقات التي بالنواحي التنظيمية: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- التغيير المستمر في هيكل المنظمة وعدم استقرار قنوات الاتصال.
- توتر العلاقة بين المدير وموظفيه.
- الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتحملها الفرد وتؤثر على أدائه.
- عدم احترام الآخرين والاعتراف بقدراتهم.
- ضعف مهارات الاتصال لدى أفراد المنظمة.
- عدم تحديد ووضوح الهدف وراء عملية الاتصال.
- عدم اختيار قناة الاتصال المناسبة أو الوقت المناسب للاتصال.
- عدم وجود معايير واضحة ومحددة بالمنظمة.

المعوقات التي تتعلق بالرسالة: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- تغيير مضمون الرسالة: أحياناً يقوم المرسل بالتلاعب بمحتوى الرسالة بحيث تناسب أو تنال رضى الطرف المقابل، مما قد يتسبب في انزعاج المستقبل واستيائه من تعديل محتوى الرسالة.
- رسالة متخمة بالمعلومات: عادة ما تكون الرسالة المتخمة بالمعلومات محيرة وغامضة بالنسبة للمستقبل. فالعقل البشري يملك سعة معينة إذا ما تجاوزها تداخلت المعلومات وأصبح من الصعب فهم محتوى الرسالة وتحليل معناها.
- الرسالة غير متناسبة مع الوسيلة المستخدمة.
- الرسالة تحمل معنى الإساءة أو الاتهام.
- الرسالة غير صادقة.

معوقات أخرى: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- المشاعر: كثيراً مما تتأثر الرسالة بمشاعر المرسل والمستقبل مما يؤدي إلى فهم محتوى الرسالة بشكل مختلف من أفراد المختلفين، ولتجنب ذلك على المرسل أن يكون موضوعياً قدر الإمكان خلال عرض الرسالة.
- الدفاع المتشدد: كثيراً ما يلجأ المرسل إلى الإفراط في الدفاع عن آرائه والتشبث بها عندما يجد نفسه في موقف ضعيف أو تهديد معين، وقد يلجأ الإنسان عندها لمهاجمة الآخرين، أو السخرية منهم.

- الاختلافات الثقافية: أحياناً تشكل الثقافة عائقاً أمام الاتصال الفعال، وقد يؤدي اختلاف الثقافات إلى سوء التفاهم أو عدم الفهم. وهذا يعزز من أهمية تحليل دراسة المستقبل قبل البدء بعملية الاتصال.

خامس عشر: التغلب على معوقات الاتصال

لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة، فلا بد من التغلب على المعوقات المتعلقة بعناصر الاتصال وأي معوقات أخرى قدر الامكان، ومن طرق التغلب على معوقات الاتصال ما يلي:

تبسيط اللغة: من المهم استخدام لغة بسيطة وتعابير سهلة الفهم وخالية من الغموض لمساعدة المستقبل على فهم الرسالة وتحليلها بنجاح، لذا يفضل تجنب استخدام التعابير الفنية والمعقدة واستخدام ألفاظ سهلة وبسيطة مع غير المتخصصين.

عدم التأثير بالمشاعر: أثناء الاتصال على المرسل تحييد مشاعره، خصوصاً خلال مناقشة المواضيع الحساسة والمثيرة للعواطف، فمن خلال التحدث بحيادية يمكنك تحقيق تفهماً مشتركاً مع المستقبل؛ مما يساعد على إصدار الرسالة وإيصالها للطرف المقابل بعقلانية وموضوعية.

التفاعل مع المستقبل: غالباً عندما يتحدث المرسل يستمع المستقبل إليه، ولكن في المقابل قد لا يستمع له المرسل؛ ولذلك فعند إرسال الرسالة يجب أن يضع المرسل نفسه في مكان المستقبل ويحاول فهم واستيعاب ردود أفعال المستقبل.

التغذية الراجعة: حيث يحاول المرسل تقييم مقدار فهم المستقبل لمحتوى الرسالة باستخدام مجموعة من الأسئلة البسيطة والمباشرة مثل: الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة.

- أسئلة مفتوحة: وهي مثل: ماذا كان موضوع حوار اليوم؟ ما هو ملخص الحديث؟
- أسئلة مغلقة: وهي مثل: هل فهمت الدرس؟ هل الشرح واضح؟

تجنب الأحكام والافتراضات المسبقة: من الأفضل تجنب إصدار توقعات وافتراضات مسبقة مما قد يوقعنا في مواقف محرجة وسلبية خلال عملية الاتصال، ولذلك لا بد إطلاع الطرف المقابل على افتراضاتك حتى يدرك أنها مجرد افتراضات وليست واقع.

الحاجة لأن أكون على صواب: وغالباً ما تجتاح الإنسان الرغبة بأن يكون على صواب دائماً، وأن يكون الطرف المقابل على خطأ. ولذلك يجب أن يحاول المرسل التخلي عن هذه الظاهرة السلبية وتجنب النزاعات الناشئة عن الإصرار على صحة آرائه، فعلى الإنسان سماع وتقبل آراء الآخرين بهدف الوصول للصواب النهائي. وعليه النظر إلى أفكاره على أنها مجرد آراء قابلة للنقاش والانتقاد.

سادس عشر: استراتيجيات مهمة للاتصال الفعال

من الاستراتيجيات المهمة لتفعيل عملية الاتصال مع الآخرين ما يلي:

الموافقة: وذلك بالبحث عن نقاط الاتفاق بين طرفي الاتصال والبدء بها من حيث الحديث والتجاوب، حيث تعمل الموافقة على زيادة عملية الانجذاب بين طرفي الاتصال.

الايجابية: وذلك من خلال التجاوب بين طرفي الاتصال باصدار حركات ايجابية وايماءات مناسبة لعملية الاتصال، أو من خلال استخدام كلمات الشكر والمدح.

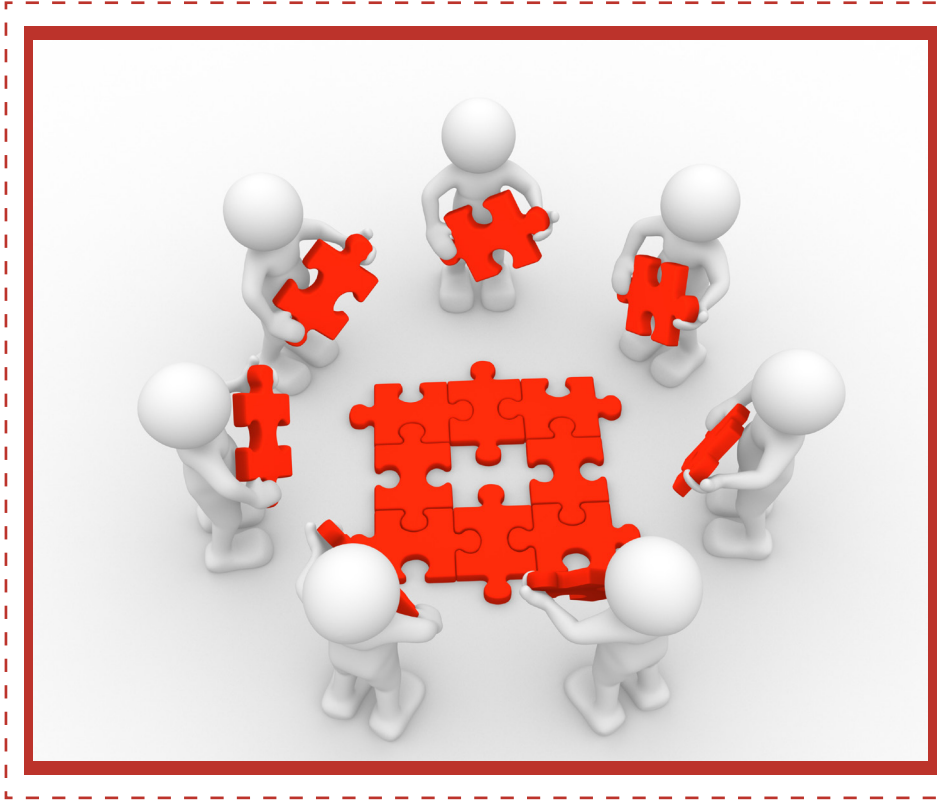
بناء جسور التفاهم: وذلك بتقريب وجهات النظر بين طرفي الاتصال، ففي حالة عدم الاتفاق الكلي على الفكرة أو الرسالة فمن الأفضل ان نبحث عن نقاط الاتفاق وندع نقاط الخلاف جانبا.

الاستماع والانصات الجيد: وذلك من خلال اصدار المستمع لاستجابات ايجابية تتناسب مع الرسالة وتدعو الى استمرار عملية الاتصال.

تحقيق الألفة: وهي من المهارات المهمة في عملية الاتصال، وتتم من خلال خطوتين:

- الخطوة الأولى: المجارة: المجارات أن تجعل سلوكك الخارجي يتوافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:
- حاول أن تجعل تنفسك متوافقاً مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعني تأسيس الألفة.
- حاول أن تجعل صوتك متوافقاً مع صوت الآخر من حيث السرعة - النبرة - الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية علي تحديد الصوت المناسب لها.
- حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.
- حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس - وضع اليد على الخد - وضع اليدين على بعضهما - تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.
- تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصاً بصرياً ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصاً سمعياً ركز على نبرة صوتك وشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة، وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.
- الخطوة الثانية: القيادة: تولد المجارة التأزر والإتصال القوي، مما يسهل لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الإتصال وهذا التأزر، خذ الآن بزمام المبادرة، وقم بتغيير مقصود في سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن في هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة

مثل أن تقنعه بما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.



شكل (٦-٥)

يساعد تحقيق الألفة على بناء جسور التواصل مع الآخر

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

استقصاء مهارات الاتصالات الشخصية بين الناس

من فضلك ضع علامة (✓) حسب ما تراه من وجهة نظرك امام كل عبارة مما يلي:

م	العبارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١	تخرج كلمات كما أريد في محادثتي .			
٢	عندما يوجه لي سؤال غير واضح أطلب من صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه.			
٣	عندما أحاول شرح شيء ما يقوم المستمعون بتلقيني بكلمات أقولها.			
٤	أفترض فيمن أحدثه أن يعرف ما أحاول قوله دون أن أشرح له ما أعني			
٥	أسأل غيري عن شعوره إزاء النقطة التي أكون أنا مصدر إبرازها.			
٦	أجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين.			
٧	أبرز في محادثتي مع شخص أمور تهمنا سوياً.			
٨	أجد من الصعب أن أعبر عن آرائي إذا كانت تختلف عن آراء من حولي .			
٩	أحاول في المحادثة أن أضع نفسي موضع من أحداثه .			
١٠	في سياق المحادثة أحاول أن أتكلم أكثر من الشخص الآخر .			
١١	أدرك أثر نغمة صوتي على الآخرين .			
١٢	أتحاشى قول شيء أعرف أن نتيجته إيذاء الآخرين أو زيادة الموقف سوءاً .			
١٣	أجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير .			
١٤	عندما يؤذي أحدهم شعوري أناقش معه الأمر .			
١٥	أعذر فيما بعد لمن عسى أن أكون قد أذيت شعوره .			
١٦	يزعجي كثيراً أن يختلف أحداً معي.			
١٧	أجد من الصعب أن أفكر بوضوح عندما أكون غاضباً من أحد .			
١٨	أتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم .			
١٩	عندما تنشأ مشكلة بيني وبين شخص آخر أستطيع مناقشتها دون أن أغضب			
٢٠	أنا راض من طريقتي في تسوية خلافاتي مع الآخرين .			
٢١	أظل عابساً متجهماً فترة طويلة إذا أثاري أحد .			
٢٢	أشعر بالحرج الشديد عندما يمدحني أحد .			
٢٣	بوسعي عموماً أن أثق بالآخرين .			
٢٤	أجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين .			
٢٥	أحاول عامداً متعمداً إخفاء أخطائي عن الآخرين .			
٢٦	أساعد الآخرين على فهمي بأن أوضح ما أفكر وأشعر وأعتقد به .			
٢٧	من الصعب أن أؤمن الآخرين .			
٢٨	أحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعري .			

الوحدة الخامسة: مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

٢٩	في سياق المحادثة أدع محدثي ينهي كلامه قبل أن أرد على ما يقول .		
٣٠	ألاحظ أنني لا أكون منتبها أثناء محادثة الآخرين .		
٣١	أحاول الاستماع للوصول إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما.		
٣٢	يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليي عندما أتكلم		
٣٣	في سياق المناقشة يصعب علي أن أرى الأمور من وجهة نظر الآخر		
٣٤	أدعي أنني أستمع إلى الآخرين بينما أنا منصرف عنهم في واقع الأمر		
٣٥	في خلال المحادثة أستطيع إدراك الفرق بين ما يقوله محدثي وما يشعر به فعلا		
٣٦	أستطيع وأنا نتكلم أن أدرك رد فعل الآخرين إزاء ما أقوله		
٣٧	أشعر أن الآخرين يتمنون لو كنت من طراز آخر من الناس		
٣٨	يفهم الآخرون مشاعري		
٣٩	يلمح الآخرون إنني أبدو واثقا من صواب رأيي		
٤٠	أعترف بخطئي عندما أعلم أنني مخطئ في أمر ما		

كيفية التقييم:

العبارات	نادرا	احيانا	دائما
١-٢-٣-٤-٥-٦-٧-٨-٩-١٠-١١-١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢١-٢٢-٢٣-٢٤-٢٥-٢٦-٢٧-٢٨-٢٩-٣٠-٣١-٣٢-٣٣-٣٤-٣٥-٣٦-٣٧-٣٨-٣٩-٤٠	٣	٢	١

العبارات	نادرا	احيانا	دائما
١-٢-٣-٤-٥-٦-٧-٨-٩-١٠-١١-١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢١-٢٢-٢٣-٢٤-٢٥-٢٦-٢٧-٢٨-٢٩-٣٠-٣١-٣٢-٣٣-٣٤-٣٥-٣٦-٣٧-٣٨-٣٩-٤٠	٣	٢	١

ممتاز	جيد جدا	متوسط	أقل من متوسط
١١٠-١٢٠	٩٩-١٠٩	٨٨-٩٨	٧٧-٨٧

نشاط فردي:

اكتب تقرير تبين فيه الأنواع المختلفة لشخصية الإنسان وأثرها على طبيعة الاتصال مع الآخرين.

المراجع

- ستيفن كوفي، (٢٠٠٧): العادات السبع للناس الأكثر فعالية، مترجم، مكتبة جرير، الطبعة الثانية.
- سلامة عبد الحافظ محمد (١٩٩٣): وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية، دار الفكر، عمان.
- كتاب مهارات تطوير الذات: زكريا الشيخ، أديب العتوم و محمد دياب
- السرطاوي، محمود، فائز حميدة، مهارات الإتصال والتواصل، عمان: وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٧م.
- - القحطاني، جمعان، مهارات الإتصال، الرياض، ط١، ٢٠٠٨ م.
- منصور، هالة، الإتصال الفعال: مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، الإسكندرية: المكتبة الجامعية، ٢٠٠٠ م.
- فن التواصل مع الآخرين: محمد هشام أبو القمبز
- Sunnafrank, M., and A. Ramirez, Jr. 2004. At first sight: Persistent relational effects of get-acquainted conversations. Journal of Social and Personal Relationships 21 (3):361—379.
- Tavis, C. 1989. Anger: The Misunderstood Emotion. 2nd ed. New York: Simon and Schuster
- <http://ar.wikipedia.org/wiki->
- <http://faculty.ksu.edu.sa/74281/Pages/->

الوحدة السادسة

مهارات التعامل مع الصراعات

مقدمة

تتناول هذه الوحدة مهارات التعامل مع الصراعات التي تحدث بين الأفراد، حيث ينتج الصراع غالباً من تعارض المصالح أو الأهداف لطرفين، وقد يكون الطرفان أفراداً وقد يكونوا جماعات. ومن المهارات التي تتناولها هذه الوحدة، مهارة الإصرار والجرأة ومهارات إدارة الصراع ومهارات التفاوض، وذلك كما يلي:

أولاً: مهارة الإصرار والجرأة

وهي من المهارات الشخصية المهمة التي يستخدمها الفرد عند تعامله مع الآخرين، إذ يجب على الفرد في بعض المواقف أن يأخذ قراره بحزم وإصرار. وسوف نتناول هذه المهارة من خلال توضيح النقاط التالية:

التدريب على الحزم والإصرار:

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 إمكانياته. 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. وعلى ذلك فإن:

- التدريب على تأكيد الذات يعلمك كيفية التعبير عن مشاعرك، وأفكارك، ورغباتك، والدفاع عن حقوقك المشروعة دون انتهاك حقوق الآخرين. الإصرار هو مهارة مكتسبة، وليس سمة شخصية تولد مع بعض الناس ولا تولد مع آخرين. مثل العدوانية والسلبية، فالإصرار مهارة سلوكية يمكن اكتسابها وتعلمها.

- لا أحد يكون حازماً باستمرار. فقد تكون حازماً مع أطفالك في حالة واحدة، وتعاملهم بعدوانية أو سلبية في حالات أخرى.

قد تجد السهولة في التصرف بحزم مع أفراد عائلتك، لكنك تجد صعوبة شديدة في التصرف بحزم مع الغرباء. ويمكنك التدريب على الحزم والإصرار لزيادة عدد الحالات الاجتماعية التي يمكنك الرد خلالها بحزم وتجنب ردود الفعل السلبية أو العدوانية.

- أن تتعلم كيف تكون حازماً لا يعني أن تتصرف بشكل حازم طوال الوقت. هناك أوقات عندما يكون من المناسب تماماً أن تكون عدوانياً، كما هو الحال عندما تتعرض حياتك أو ممتلكاتك للتهديد. تعلم الحزم والإصرار يعني تمكنك من اختيار الوقت والمكان المناسبين للتصرف بحزم والإصرار على آرائك.

حق الفرد في مجال الحزم والإصرار:



شكل (١-٦)

يحتاج الحزم و الأصرار الى مهارات تدريبية خاصة

للإنسان الحق في أن يعبر عن رأيه بوضوح وأن يرفض أو يقبل بكامل حريته ومحض اختياره، ولا يستطيع الإنسان أن يمارس هذه الحقوق ما لم يكن لديه قدرا من الحزم أو الإصرار فضلا عن الجرأة. وعلاقة الحزم والإصرار بالاكنتاب علاقة عكسية، حيث يقل بزيادة الاكنتاب، ومن 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.

- الحكم على ما إذا كان مسؤول عن إيجاد حلول لمشاكل الآخرين.

- تغيير رأيه.

- أن يقول «لا أعرف».

- أن يقول «لا أفهم».

- أن يقول «لا يهمني».

- ارتكاب الأخطاء وأن يكون مسؤول عنها.

- يكون مستقل عن موافقة الآخر.

- أن يكون غير منطقي في قراراته.

نماذج الاتصال طبقا 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): وهم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.



شكل (٦-٢)

صورة تبين عدم اهتمام الفرد و سلبيته

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 دائما بكلمة «أنت» ويليها هجوم.

الصنف الثالث: الحازمون: وهم الاشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن

حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون وحقوق ومشاعر الآخرين، فهم يقبلون التفاوض والتسوية ولكن ليس على حساب حقوقهم الخاصة.

استراتيجيات مساعة 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 أقدر.
- التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل: هذا لا يعجبني.
- التعود على استخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلا من القول الواحد يشعر.
- التدريب على التعبير البدني الملائم التواصل البصري ووضوح الصوت الجلسة والوقفة والمشي وحركات اليدين والرأس.
- مخاطبة النفس بطريقة ايجابية من خلال اقناع وتكرار التأكيدات النفسية مثل: انا شخص واثق من نفسي، أنا شخص مؤثر على الآخرين.

متى يستخدم الحزم والإصرار؟

يستخدم الحزم والإصرار في كثير من المواقف الحياتية، ويختلف سلوك الفرد من حيث الحزم والإصرار باختلاف الفترات الزمنية واختلاف الأشخاص المقابلين، فقد يكون حازما مع صديق له نتيجة موقف معين، بينما اذا صدر نفس الموقف من ابنه فإنه يكون أقل حزمًا. ومن المواقف التي يستخدم فيها الحزم والإصرار ما يلي:

التعبير بحزم وإصرار:

إذا كنت مثل معظم الناس، فإنك تميل إلى أن تكون غير مباشر إلى حد ما عند التعبير عن المشاعر والاحتياجات الخاصة بك. فغالبا ما كان يقال لنا في مرحلة الطفولة أنه من الأنانية الإكثار من الحديث عن نفسك، أو الإفراط في استخدام الضمير «أنا»، أو ربما كنت تخشى من ردة فعل الناس إذا عبرت عن نفسك بشكل مباشر.

التعبير بحزم يتكون من ثلاثة أجزاء: المنظور الخاص بك للموضع، مشاعرك تجاه هذا الوضع، واحتياجاتك المتعلقة بالموضوع. وتوضح الأمثلة التالية استخدام المكونات الثلاثة لبيان منظورات الحزم:

- "عندما أفكر في إلقاء كلمة، يتولد لدي شعور عميق بالقلق والتوتر. وإنني أشعر بالقلق منذ الأمس عندما قلت لك أنني سأحدث في اجتماع الهيئة العامة القادم. وأنا أدرك الآن أنني لا أريد أن أعطي هذا الكلمة. الرجاء العثور على شخص آخر."
- "اننا نمضي الكثير من الوقت في الحديث عن وضعك في العمل. أنا أشعر بالانزعاج والملل عندما تعود من العمل لمناقشة سياسة مكتب فقط. أتمنى أن تتيح لي المجال للتحدث عن يومي".

الانصات بحزم وإصرار:



شكل (٦-٣)

من الضروري استخدام الحزم عند التعبير عن رأيك

عندما تستمع للآخرين بحزم، فإنك تعطيهم تركيزك التام حتى تتمكن من سماع مشاعرهم وأفكارهم بدقة وشفافية، وهناك ثلاث خطوات للاستماع بحزم:

- الاستعداد: أنظر إلى مشاعرك وحالتك النفسية لتعد نفسك للاستماع للآخرين، وانظر للآخرين لتتأكد من استعدادهم للحديث.
- الاستماع: امنح الطرف الآخر تركيزك التام وحاول فهم مشاعرهم ورغباتهم، إذا كنت غير متأكد من مشاعر أو احتياجات الآخرين فعليك توجيه الأسئلة وطلب التوضيحات، فعلى سبيل المثال: "أنا لست متأكد من موقفك حيال الموضوع.... هل يمكنك إخباري المزيد؟ مالذي تريده بالضبط؟"
- الإقرار: عليك إطلاع الطرف المقابل بأنك سمعت وفهمت مشاعره ورغباته، فعلى سبيل المثال قد تقول: "أنا أفهم أنك متعب من العمل وتحتاج إلى أخذ قيلولة قبل العشاء"، وقد ترغب الإقرار بمشاعر الآخرين من خلال إطلاعهم على مشاعرك الخاصة حيال الموضوع، فعلى سبيل المثال: "أنا غاضب لأنك اضطررت إلى أداء كل هذا العمل في يوم واحد"

أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد:

- عندما يلح البائع في السوق على المشتري بشراء سلعة لا يريدوها فيقوم المشتري بشرائها ولو كان ثمنها مرتفعاً وذلك لعدم

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

- 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 مكانٍ ما.
- الاعتذار بكثرة.
- التردد في استرجاع شيء اشتريته ووجدت به عيب بعد أيام من شرائه.
- صعوبة أن تعبر عن شعورك بالضيق عندما ينتقدك صديق دون وجه حق.
- تفضل أن تتجنب الأشخاص المحبين للتسلط والسيطرة.
- الاكثار من الموافقة الظاهرية مثل قول حاضر، نعم.

خصائص الشخص الحازم: يتميز الشخص الحازم بعدة خصائص منها ما يلي:

- 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 لينة.
- سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم.
- يتوافق سلوكه الظاهر مع مشاعره وأفكاره الداخلية.

فوائد الحزم والإصرار: من فوائد الحزم والإصرار ما يلي:

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

مفاهيم خاطئة حول ضعف الحزم والإصرار:

- من المفاهيم الخاطئة التي يعتقدونها كثير من الأفراد الذين لا يملكون قدراً مناسباً من الحزم والإصرار أنه دليل على ضعف قدراتهم، ومن الشائع في ذلك ما يلي:
- إنه من التواضع والتسامح والليونة في التعامل.

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

- إنه من الحياء المقبول شرعاً وعرفاً.
- إنه من الإيثار المطلوب والمحمود في الشرع والعرف.
- السعي إلى إرضاء جميع الناس وتحقيق القبول لديهم جميعاً مطلب مهم.

ملخص الدرس

- التدريب على تأكيد الذات يعلمك كيفية التعبير عن مشاعرك، وأفكارك، ورغباتك، والدفاع عن حقوقك المشروعة دون انتهاك حقوق الآخرين. الإصرار هي مهارة مكتسبة، وليست سمة شخصية تولد مع بعض الناس ولا تولد مع آخرين. مثل العدوانية والسلبية، فالإصرار مهارة سلوكية يمكن اكتسابها وتعلمها.
- هناك ثلاثة أنماط رئيسة للاتصال:
 - النمط السلبي.
 - النمط العدواني.
 - النمط الحازم.
- التعبير بحزم يتكون من ثلاثة أجزاء: المنظور الخاص بك للموضع، مشاعرك اتجاه هذا الوضع، واحتياجاتك المتعلقة بالموضوع
- هناك ثلاث خطوات للاستماع بحزم:
 - الاستعداد.
 - الاستماع.
 - الإقرار.

نشاط فردي:

اكتب خمس حالات اجتماعية مررت فيها وكنت تتمنى لو تصرفت بحزم أكبر حيالها، وحدد الهدف وراء ذلك.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

المتساهلون (السلبيون): هم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.

العدوانيون: هم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين.

الحازمون: هم الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون وحقوق ومشاعر الآخرين.

ثانيا: مهارات إدارة الصراع (Conflict)



شكل (٦-٤)

الرغبة في الصراع قد تصل الى مرحلة عالية

لم يتفق العلماء على تعريف محدد للصراع، غير أن التعريف اللغوي يكون أكثر ايضاحاً له، فهو يعني النزاع والخصام أو الخلاف والشقاق أو التعرض في المصالح الذي يحدث بين الأفراد. وقد كان ينظر إلى عهد قريب للصراع على أنه سلبي دائماً يؤدي إلى التدمير ويعيق عن تحقيق الأهداف ويؤثر في دافعية الأفراد، غير أنه أصبح ينظر الآن إلى الصراع على أن له وجهاً ايجابياً يعمل على تحفيز الأفراد لتطوير أنفسهم وأدائهم من خلال التدريب والتغلب على الجمود وأوجه القصور، فهو ذو قوة فاعلة شريطة أن يوجه ويدار بشكل بناء.

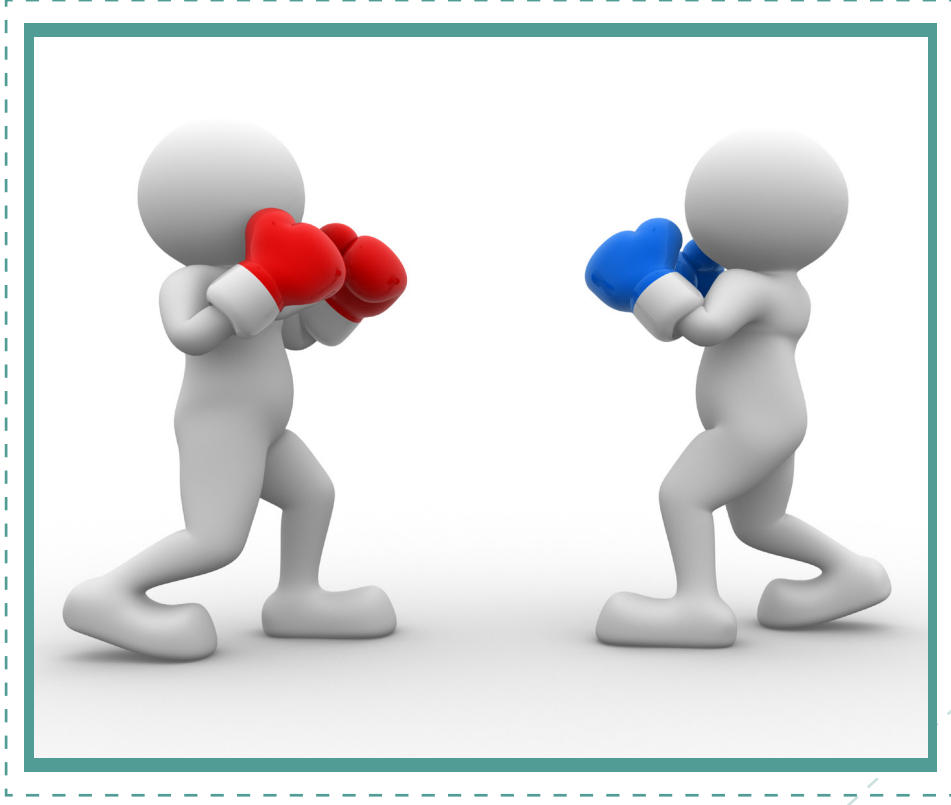
أنواع الصراعات:

لم يعد ينظر إلى الصراعات كما كان ينظر إليها من قبل على أنها سلبية، وأن آثارها مدمرة للأطراف المتصارعة، بل أصبح ينظر إلى الصراع من زاوية أخرى على أن له آثار إيجابية على كل من الأفراد والجماعات، وبناءً على ذلك يمكن تقسيم الصراعات إلى النوعين التاليين:

الصراع السلبي (صراع الخلاف Conflict of Controversy): كما يسمى أيضاً بالصراع غير العادل، وهو يمثل

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

التعارض والخلاف في الأفكار والآراء ووجهات النظر والمصالح بين الأفراد وما ينتج عنه من تمسك كل طرف بتحقيق مصلحته على حساب الآخرين. وينشأ الصراع السلبي نتيجة الخلاف بين ما يدركه الفرد وما هو واقع فعلا أو الجديد من الأفكار، لذا فإن الصراع السلبي غير محمود ويجب العمل على تجنبه.



شكل (٦-٥)

شكل يعبر عن الصراع السلبي بين الأفراد

• صفات الصراع السلبي فيما يلي:

- من الصفات التي يمكن ذكرها لتحديد وتمييز الصراع السلبي ما يلي:
- اختيار التوقيت السيء وغير المناسب لإظهار الصراع، أو لمناقشة موضوعات خلافية تؤدي إلى إبراز الصراع.
- لوم الآخرين وعدم الاعتراف بالخطأ، حيث يعتقد كل طرف أنه هو الصواب والآخر هو المخطئ، فيستخدم أسلوب الاتهام أو المبالغة أو إفتراض النوايا السيئة وإثارة المشكلات السابقة.
- ذكر العديد من المشكلات، ويحدث ذلك غالبا عندما يكون الفرد غاضبا حيث يستدعي كل المشكلات السابقة لمواجهة الآخرين ولإثبات خطأهم.
- التركيز مشاكل وسلبيات الطرف الآخر دون التعرض لأي مميزات له.
- سيطرة الشعور بالغضب على المشاعر الأخرى، وهو غالبا ما ينتج عن الغضب ظهور مشاعر كامنة لدى الفرد مثل الخوف والحزن والشعور بالذنب وخيبة الأمل.

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

- اللجوء إلى الطلبات الصعبة أو مستحيلة التحقيق من الطرف الآخر، أو المطالب الغامضة مثل «تخلص من الأنانية»، وهو أمر مستحيل، فالناس لا تتغير شخصياتهم وطبائعهم بسهولة.
- اتخاذ مواقف هجومية دائماً دون تفاوضات أو تنازلات، أو إتخاذ أسلوب التهديدات مثل «لن أساعدك بعد اليوم» أو «سأضربك بشدة».
- حدة التعامل بين طرفي الصراع، والوصول الى مرحلة التصعيد الخلفي، فبعد أن كان الصراع متمثلاً في الخلاف الهادئ لوجهات النظر، أصبح صراخاً عالياً مصحوباً بأصوات مرتفعه.
- النهايات غير السعيدة، وفيها يكون حرص أحد طرفي الصراع على تحقيق انتصاراته على حساب الطرف الآخر، فينتج العنف أو الانسحاب أو البكاء، أو الاعتذار، ونادراً ما تنتهي بحلول مرضية للطرفين.
- أسباب الصراع السلبي:

- الصراع السلبي غير العادل هو صراع صاخب ومرير، ومؤذي وعنيف أحياناً. وعادةً ما يتولد هذا الصراع نتيجة تواجده بعض الافتراضات الخطيرة والتي منها:
- الاختلاف: وهو أمر بغض غير محمود، ولذا يجب على الإنسان محاولة تجنب جميع أنواع الاختلاف والصراعات مع الآخرين، ويجب أن نحاول والوصول إلى اتفاق على معظم الأشياء.
 - الاحتياجات الشخصية: يعتقد البعض أن احتياجاتهم الشخصية ورغباتهم الخاصة هي أهم من احتياجات ورغبات الآخرين، حيث يرى البعض أن رغبات الآخرين سخيصة وغير مهمة ويرون أنهم على صواب دائماً وأن الآخرين على خطأ دائماً.
 - الإنتصار: قد يعتقد الإنسان أن تحقيقه لرغباته مرتبط بعدم تمكن الآخرين من تحقيق رغباتهم الخاصة، وأنه لابد من الانتصار على الآخرين، فلذا يلجأ الإنسان إلى مهاجمة الآخرين لضمان انتصاره في الصراع وتحقيق رغباته الخاصة.

الصراع الإيجابي (صراع المنفعة Conflict of Interest): ويسمى أيضاً بالصراع العادل، وهو مناقشة صريحة ومفتوحة بين طرفين بينهما خلافات من دون صراخ أو عنف بناء على قواعد وأسس متفق عليها، وغالباً ما ينتهي بالتوصل الى حل مرضي للطرفين. وهو يقوم على الاختلاف بين الأفراد في الاهتمامات والحاجات والقيم، والافتقار الى بعض الحاجات اللازمة لهم مما يؤدي الى إيجاد التنافس بينهم، فيحرص كل منهم على تنمية قدراته للحصول على المركز التنافسي. وهذا الصراع حتمي لابد منه ولا يمكن تجنبه، مثل الاختلاف في وجهات النظر، وهو موجود لكي يشجع الأفراد والجماعات على العمل ويديرهم بشكل بناء. بل إن غياب الصراع الإيجابي يسبب الركود وتقليل الطموحات، والوصول الى مستوى منخفض من الأداء لكل من الأفراد والجماعات.



شكل (٦-٦)

الصراع الايجابي يساعد الفرد على الوصول للقيمة

• صفات الصراع الإيجابي:

يمكن توضيح أهم صفات الصراع الإيجابي (العادل) فيما يلي:

- أنه أمر لا مفر منه، وهو ينتج من اختلاف وجهات النظر وهو أمر طبيعي بين الأفراد، لذا يجب الاعتراف بهذه الاختلافات.
- احتياجات أطراف العلاقة متساوية في الأهمية، فكل من الطرفين يبحث عن أسباب طبيعية ومنطقية ومفهومة كالراحة والترفيه والخصوصية.
- يمكن أن ينتصر الطرفان في نفس الوقت، وذلك بالوصول إلى اتفاق على حل وسط يرضي الطرفين.
- تحديد واختيار الوقت المناسب لبدء الصراع، وذلك كما يحدث في المسابقات لتحديد أفضل الكفاءات، أو الاختبارات والمقابلات الشخصية.
- تحديد نقاط الخلاف بين طرفي الصراع، وإبرازها بشكل يمكن من التغلب عليها، حيث يكون الغرض من الصراع حل المشكلات لا تضخيمها.
- ينتج عنه تطوير أداء وكفاءات الأفراد والجماعات للوصول إلى المنافسة.
- الالتزام بحل مشكلة واحدة وعدم التداخل بين المشاكل الأخرى.

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

- محاولة التهدئة ومنع التصعيد أثناء مناقشة نقاط النزاع.
- استخدام لغة الجسد الإيجابية والظهور بالمظهر اللائق واستخدام العبارات المناسبة.
- تحقيق الطرفين لقدر مرضي من الانتصار.
- استخدام الأساليب العقلانية في إدارته كالنقاش أو الحوار والتفاوض.
- قواعد لتعزيز الصراع الإيجابي (العادل):

- لتعزيز وإدارة الصراع الإيجابي العادل، يجب اتباع القواعد الأساسية التالية:
- تحديد الوقت المناسب: يجب الحصول على موافقة الطرف الآخر على إجراء مناقشة جادة، فإذا كان الطرف الآخر غير مهتم بالنقاش، فعليك اختيار وقت مناسب آخر قريب للدخول في النقاش.
- تحديد نقطة الخلاف: يجب تحديد مالذي يزعجك بالضبط في تصرفات الطرف المقابل، من خلال وصف وقائع سلوك الطرف الآخر وذلك لتجنب توجيه اللوم.
- الالتزام بحل مشكلة واحدة: يجب التركيز على حل مشكلة واحدة فقط، وعدم التفرع الى المشكلات جانبية فرعية، فعندما تكون في نقاش محتدم فإنه من السهل تغيير الموضوع أو ذكر خلافاً سابقة في صلب الموضوع، لذا عليك التركيز على حل المشكلة الرئيسية.
- منع التصعيد: ويقصد به المحافظة على الصوت الهادئ أثناء النقاش، ويمكن الالتزام بذلك من خلال احدى طريقتين:
- الانتباه إلى الجوانب غير اللفظية من الصراعات مثل ارتفاع الصوت، والصراخ، وتغيير الجلسة، والحركات الجسدية العدوانية.
- أخذ نفس عميق والصمت قليلاً عند شعورك بالتوتر أو الغضب.
- المحافظة على الابتسامة خلال فترة النقاش قدر الإمكان.

الآثار الإيجابية والسلبية للصراع:

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، أذكر أربعة من مميزات الصراع بين الأفراد داخل المؤسسات الاجتماعية، وأربعة من عيوبه.

أصبح ينظر الآن إلى الصراع على أن له إيجابيات وسلبيات سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، فهو واقع وحقية ولا يمكن تجنبه بل يمكن الاستفادة من آثاره في بعض الأحيان، بل إن بعض المديرين يلجأون إلى إفتعال صراع داخل مؤسساتهم لزيادة إيجابيات أفراد المؤسسة والتنافس الإيجابي بينهم بما يحقق مصالح المؤسسة، ويمكن تحديد أهم إيجابيات الصراع

وسلبياته فيما يلي:

إيجابيات الصراع: ويتمثل أهم إيجابيات الصراع فيما يلي:

- يولد الطاقة لدى الأفراد والجماعات، ويبرز القدرات والاستعدادات التي لا تبرز في الظروف العادية.
- يشجع على الابتكار وتطوير الإمكانيات والقدرات للوصول الى درجة المنافسة.
- يتضمن الصراع حلا للمشكلات من خلال طرق جديدة.
- يظهر بعض الحقائق والمعلومات التي تساعد في تشخيص المشكلات.
- هو نوع من أنواع الاتصال التي تفتح أبوابا وطرقا جديدة للتواصل.
- يساعد في إشباع الحاجات النفسية للأفراد وخاصة ذوي الميول العدوانية.
- إيجاد جو من المنافسات للوصول الى حل أفضل للمشكلات.

سلبيات الصراع: ويتمثل أهم سلبيات الصراع فيما يلي:

- يهدم المعنويات للأفراد ويهدر الوقت ويضيع الجهد والمال.
- يستقطب الأفراد والجماعات مما يسبب عدم الثقة واللجوء الى اخفاء المعلومات.
- اتباع بعض السلوكيات السلبية كالإساءات الشخصية وترويج الاشاعات.
- يستنزف طاقة الأفراد ويحولها عن مهامهم الأساسية.
- يقوم على المصالح الشخصية للأفراد دون مراعاة الآخرين.
- يزيد من الاختلافات بين الأفراد.
- تباعد المسافة بين الأفراد طرفي الصراع.
- العمل في مناخ بعيد عن التعاون والألفة والمحبة.

مراحل الصراع

يمر الصراع سواء على المستوى الفردي أو المستوى التنظيمي بمراحل خمسة أساسية وهي:

مرحلة الصراع الضمني أو الكامن: وفيها تتوفر مسببات الصراع ولكن دون حدوث الصراع نفسه، كضعف الاتصال، والمتغيرات الشخصية، وبنية المنظمة ومناخ العمل. وتتميز هذه المرحلة بأن الصراع يبقى كامنا لا يطفو على السطح، نظرا لعدم رغبة أو استعداد الطرفين لخوض مرحلة الصراع.

مرحلة الصراع المدرك: وتبدأ هذه المرحلة عندما يدرك الطرفان أن هناك صراعا مرتقبا سوف يحدث، حيث تبدأ مؤشرات في الظهور بين الأفراد، وهنا تلعب المعلومات المتوفرة لدى الأفراد دورا مهما في إتمامه أو وقفه.

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

مرحلة الشعور بالصراع: وفيها يشعر أطراف الصراع بالمظاهر والمؤشرات التي تدل على بدء الصراع الفعلي بين الأطراف، حيث يتم ترجمة الصراع المدرك في المرحلة السابقة إلى صراع فعلي، وتبدأ الأطراف في التعامل معه كواقع.

مرحلة الصراع المعلن: وفيها يتم استخدام السلوك الفعلي لإظهار ردود الأفعال المترتبة على وجود صراع مثل الهجوم أو الانسحاب أو تقديم التنازلات، وقد يبدأ أطراف الصراع في التفكير في إنهاء أو حل الصراع، وقد يتزايد الموقف سوءاً وتعقيداً.

مرحلة ما بعد الصراع: وهي المرحلة التي تعكس طبيعة العلاقة بين طرفي الصراع بعد إنهاء الصراع، وفيها قد يتوصل الطرفان إلى حل دائم للصراع إذا كانت القوى متكافئة، أما إذا كانت القوى غير متكافئة فإنهم يتوصلون إلى حل مؤقت لحين استجماع القوى لإستكمال الصراع مرة أخرى.

العوامل المسببة للصراعات:

تتعدد العوامل المسببة للصراعات بين الأفراد أو الإدارات لأسباب كثيرة ولعل من أهم هذه العوامل ما يلي:

- التغيير في المراكز أو القوى للأفراد أو الجماعات.
- التعارض أو التغيير في الأدوار.
- التغيير في الصلاحيات التي يتمتع بها الأفراد أو الجماعات.
- الفروق الفردية بين الأفراد، وقدرتهم على التعامل مع المواقف المختلفة.
- ازدواجية الأعمال والأدوار.
- التنافس على الموارد المتاحة.
- الاختلاف الثقافي.
- تعارض الأهداف.
- نقص المعلومات المطلوبة.
- غياب المقاييس الموضوعية والقوانين المنظمة.

أساليب إدارة الصراع:

لا تعني إدارة الصراع حله، لأن حل الصراع تعني التقليل من الصراع أو التخلص منه وإزالته تماماً، بينما تتطلب إدارة الصراع تشخيص الصراع بهدف تحديد حجمه ليتم التدخل فيه إما بإيجاده إذا كان منعماً أو زيادته إذا كان أقل من الحجم المناسب أو تقليله إذا كان أكثر من اللازم. ويستخدم لإدارة الصراع الأساليب العقلانية والمهارات الإنسانية والمنطق وفتح باب الحوار بين الطرفين وتجنب الكبت.

ومن أساليب إدارة الصراع ما يلي:

وضع أهداف مشتركة يتفق عليها الطرفان: حيث تعمل الأهداف المشتركة على تكوين أرضية واحدة لأطراف

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

الصراع، واتفاقهم على هدف واحد يفتح بينهم قنوات للاتصال والتعاون، ومن أمثلة ذلك استخدام نظام الحوافز والمكافآت لمن يرغب في تحقيق الأهداف العامة وليست الأهداف الخاصة.

إحداث تغييرات هيكلية: ويمكن للتغييرات الهيكلية أن تدير الصراع بطريقة جيدة من خلال ما يلي:

- إحالة الصراع إلى مختص أو مستشار ليحدد مسؤوليات كل طرف.
- تخفيف درجة الاعتمادية على الآخرين وزيادة الاستقلالية.
- تدوير الأماكن، وذلك ليعرف كل فرد مهام الآخر.
- إيجاد وظائف تنسيقية بين الوحدات والأقسام المختلفة.

وضع أساليب إدارية وقانونية: ومن أمثلة تلك الأساليب ما يلي:

- استخدام القوة أو السلطة أو كليهما لإدارة النزاع، وهو أسلوب غير فعال رغم سرعته.
- تلطيف أو تسكين الصراع عن طريق موازنة أحد طرفي الصراع.
- التجنب أو الانسحاب لأحد طرفي الصراع.
- التوفيق بين طرفي الصراع والوصول إلى حلول وسط مقبولة من خلال التفاوض.
- المجابهة بطرح النزاع بين الطرفين ومعالجة أسبابه.

تصنيف الأفراد بناء على إدارة الصراع:

يختلف الأفراد من حيث استراتيجياتهم في إدارة الصراعات مع الآخرين طبقاً لتركيبتهم النفسية (السيكولوجي) وتقديرهم للذات ومدى تعاونهم مع الآخرين ورغبتهم في إدارة الصراع أو رفضهم له، ويمكن تصنيف سلوك الأفراد تبعاً لإدارتهم للصراع إلى الأنواع التالية:

المسترضي (Accommodative): وهو الفرد الذي لديه اهتمام متدني بذاته وإهتمام عال بالآخرين، حيث يهتم بإرضاء الطرف الآخر والإذعان لمتطلباته على حساب تحقيقه لإهتماماته الذاتية في محاولة منه لحل مشكلة الصراع، لذا فهو يحافظ على العلاقات الإنسانية لكنه في بعض الأحيان يكون على حساب أمور مهمة وحساسة في العمل، وهو يمثل استراتيجية الضحية، الذي يضحي بنفسه من أجل بقاء الآخرين.

المنافس (Competitive): وهو الفرد الذي يتمتع باهتمام عال بالنفس والذاتية واهتمام متدن بالآخرين، حيث يستخدم سلطته وأسلوب القوة والإجبار لتحقيق أهدافه ورغباته دون تحقيق أهداف ورغبات الآخرين، وتمثل هذه الاستراتيجية موقف رابح - خاسر، وهو أن يربح أحد الطرفين على حساب الطرف الآخر.

المتجنب (Avoidant): ويتمتع هذا الفرد بالذاتية وبدرجة تعاون متدنية، وهو يفضل الانسحاب والهروب بدلاً من مواجهة الصراع، ويتبع استراتيجية بقاء الحال على ما هو عليه.

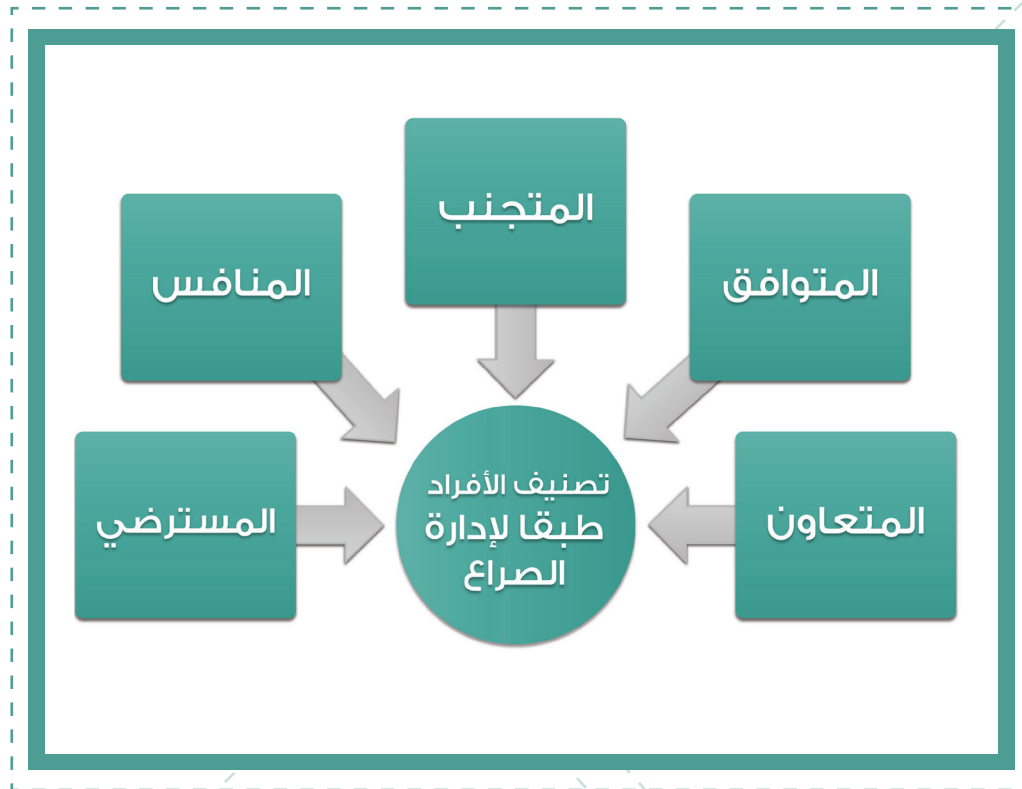
الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

التوفيق (Compromise): وهو الفرد الذي يتصف بالوسطية بين الذاتية والتعاون، وفيه يحاول الفرد إيجاد حل وسط يرضي كل من الطرفين ويشبع إهتماماتهما بشكل جزئي.

المتعاون (Collaborative): وهو الفرد الذي يتميز بذاتية وتعاون بدرجة عالية، حيث يحاول الفرد أن يعمل مع الآخر في إيجاد حل مقبول يرضي الطرفين، وهو أسلوب حل المشكلات. هو يستخدم أسلوب مكسب / مكسب، فالكمل يشعر هنا بأنه في حالة مكسب، ولا يوجد خاسر.

ويتوقف اختيار الإستراتيجية الملائمة لحل الصراع على انسجام تلك الإستراتيجية مع الأسلوب الشخصي للفرد والطلبات الموقفية، ورغبة الشخص .

ويبين الشكل التالي سلوكيات الأفراد عند إدارتهم للصراع:



شكل (٦-٧)

سلوكيات الأفراد عند ادائهم للصراع

ملخص الدرس

الصراع غير العادل هو صراع صاخب، ومرير، ومؤذي وعنيف أحياناً. وعادةً ما يتولد هذا الصراع من الافتراضات الخطيرة التالية:

- الاختلاف أمر بغيض
- احتياجاتي أهم من احتياجات الطرف الآخر
- الإنتصار يجب أن يكون لأحدهم
- لتعزيز الصراع العادل، يجب اتباع المجموعة التالية من القواعد الأساسية:
- تحديد الوقت المناسب.
- تحديد نقطة الخلاف.
- الالتزام بحل مشكلة واحدة.
- منع التصعيد.

نشاط فردي:

اكتب سيناريو لصراعات توضح فيها خصائص الصراع غير العادل وتوضح طريقة تطبيق قواعد الصراع العادل لتجنب احتدام النقاش.

المصطلحات

الصراع غير العادل: هو صراع صاخب، ومرير، ومؤذي وعنيف أحياناً. وعادةً ما يتولد هذا الصراع من الافتراضات الخطيرة.

الصراع العادل: هو مناقشة صريحة ومفتوحة للخلافات من دون صراخ أو عنف. ويتبع الصراع العادل مجموعة من القواعد الصارمة للحفاظ على نزاهة التبادل

الصراع الضمني أو الكامن: هو الذي تتوفر فيه مسببات الصراع ولكن دون حدوث الصراع نفسه.

الصراع المدرك: هو الذي يدرك فيه الطرفان أن هناك صراعا مرتقبا سوف يحدث.

الصراع المعلن: هو الذي يتم فيه استخدام السلوك الفعلي لإظهار ردود الأفعال المترتبة على وجود صراع مثل الهجوم أو الانسحاب أو تقديم التنازلات.

ثالثاً: مهارات التفاوض (Skills of Negotiate)

التفاوض هو موقف تعبيرى قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإقناع الخصم على القيام أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير. والتفاوض، سلوك طبيعي يستخدمه الإنسان عند التفاعل مع محيطه، وهو عملية التخابط والاتصالات المستمرة بين جبهتين للوصول إلى اتفاق يفي بمصالح الطرفين.

مفهوم التفاوض:

التفاوض هو 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.

وتتعدد تعريف التفاوض طبقاً للزاوية التي ينظر إليه منها، ومن هذه التعاريف:

- هو عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر إشباعاته الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع الحالية.
- هو 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.
- بناء الألفة مع الآخرين.
- استخدام نبرات صوت هادئة ودافئة.
- لا تقل نعم أبداً للعرض الأول.
- الاستعداد الدائم للتفاوض، وفي أي وقت.
- تقدير مشاعر واهتمامات الطرف الآخر.
- الثبات وهدوء الأعصاب.
- تجنب العدوانية والسخرية.
- عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.
- لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتاً للتفكير.
- التركيز على الحل وليس على المشكلة.

- أن تستمع أكثر من أن تتكلم.
- الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.
- الحظر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.
- لا أحد يحفظ أسرارك سواك فكن كتوما.
- اجعل تحليلاتك بناء على الوقائع والأحداث الحقيقية وليس على التمنيات.
- أن نتفاوض من مركز قوة.
- الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
- استخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.
- الابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.
- التفاوض الدائم.
- التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها.
- عدم البدء بجملته استفزازية أو بنظرة عدوانية أو بحركة تعبر عن الكراهية والعدوان.
- التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في كافة جلسات التفاوض الرسمية.
- الاستمتاع بالعمل التفاوضي.
- لا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.
- عدم الانخداع بمظاهر الأمور والاحتياط دائما من عكسها.
- البدء والإنهاء بالتحية والسلام.

العناصر الرئيسية للتفاوض:

تتكون عملية التفاوض من العناصر الرئيسية التالية:

الموقف التفاوضي: يعد التفاوض موقف ديناميكي أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثير أو تأثرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية. ويتصف الموقف التفاوضي غالبا بالغموض والتعقيد وارتباطه بزمان ومكان محددين.

أطراف التفاوض: حيث يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة.

القضية التفاوضية: وهي 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.

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. ويتمثل الهدف التفاوضي في القيام بعمل ما أو الامتناع عن عمل ما أو تحقيق مزيجا من الحالتين.

خصائص عملية التفاوض:



شكل (٦-٨)

يهدف التفاوض الى تحقيق المكاسب للجميع

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. ويعد بقاء واستمرار عملية التفاوض مرهونا باستمرار المصالح المشتركة لطرفي النزاع في عملية التفاوض، ورغبتهما في تقديم تنازلات والقبول بالمقترحات المقدمة. ومن خصائص عملية التفاوض ما يلي:

- التفاوض عملية إنسانية.
- التفاوض عملية مهمة لفض النزاعات.
- التفاوض عملية اجتماعية معقدة تتأثر بطبيعة العلاقات بين طرفين.
- يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب.

- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم.
- يركز كل من المتفاوضين على زيادة مكاسبه وتقليل خسائره.
- يتأثر ناتج التفاوض باعتبارات بيئية خارجة عن عملية التفاوض ذاتها.
- يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين.
- يتم التركيز في عملية التفاوض على ما يمكن تحقيقه على المدى القصير.
- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهارة في نفس الوقت.

عوامل نجاح عملية التفاوض:

يتوقف نجاح عملية التفاوض بين الطرفين على توفر بعض العوامل والمهارات لكل من طرفي التفاوض، ومن هذه المهارات ما يلي:

- استخدام الاستراتيجية المناسبة للتفاوض.
- إلتزام طرفي التفاوض بالموضوع محل النزاع دون الاستطرد لموضوعات أخرى.
- القبول المبدئي لبعض التنازلات من أي من الطرفين للطرف الآخر.
- إصدار أسئلة مناسبة لخدمة التفاوض
- الاستشارة والوساطة والتحكيم.
- طبيعة أطراف التفاوض.
- العلاقات الشخصية بين المتفاوضين.
- الاهتمام بأساسيات التفاوض الفعال مثل: المنفعة المتبادلة، ومبدأ القدرة الذاتية.
- قبول الجلوس مع الخصم.
- الإعداد الجيد لعملية التفاوض وما يلزمها من أدوات.
- التقدم نحو الهدف من التفاوض.
- الإلتزام بالوقت المحدد للجلسة التفاوضية.
- الوصول إلى اتفاقية مكتوبة وموقعة من الطرفين.
- تجنب رفع الأصوات أو التعصب للرأي.
- الاستفادة من آراء أصحاب الخبرة واستشارتهم.
- اتباع أسلوب المحاوره والبعد عن أسلوب الهجوم.
- التركيز على نقاط الاتفاق بين الطرفين.

شروط التفاوض:

هي الظروف والعوامل التي تجعل من التفاوض عملية إيجابية، ومن أهم شروط التفاوض ما يلي:

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

القوة التفاوضية: يقصد بها 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.

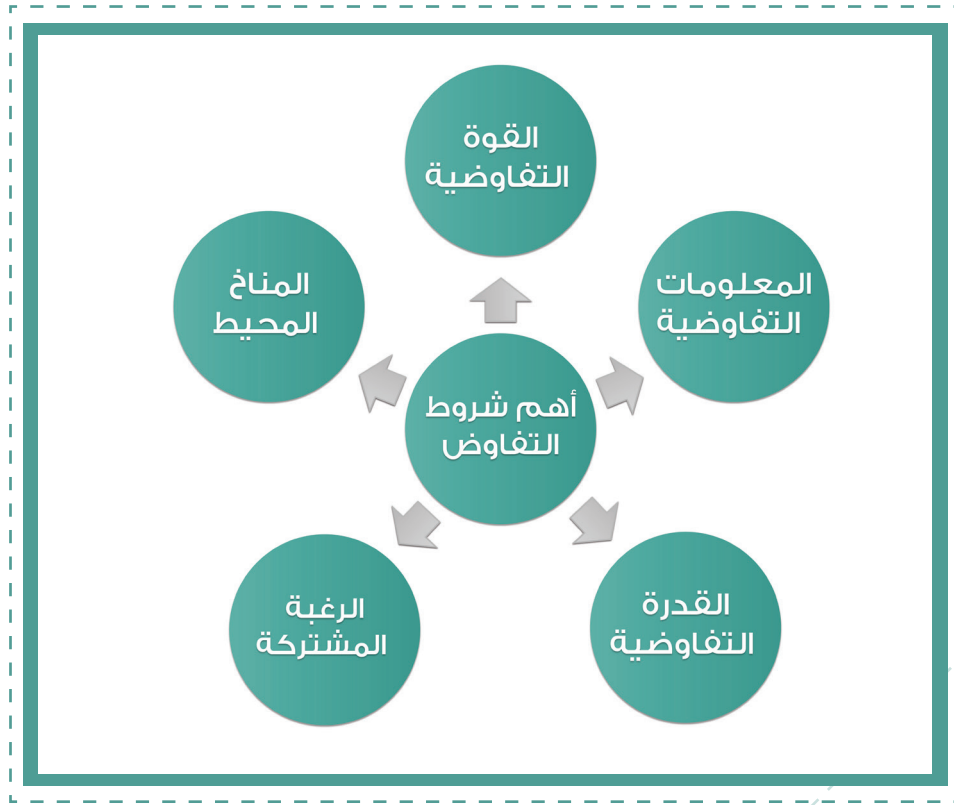
المعلومات التفاوضية: وهي أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.

القدرة التفاوضية: ويتصل هذا الشرط أساساً 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.

الرغبة المشتركة: ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع.

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.

ويوضح الشكل التالي أهم شروط التفاوض:



شكل (٦-٩)
أهم شروط التفاوض

خطوات عملية التفاوض:

لكي يكون التفاوض فعالاً، فإنه يمر بعدد من الخطوات والمراحل التي يقوم بها طرفي عملية التفاوض، وأهم هذه الخطوات ما يلي:

تحديد وتشخيص القضية التفاوضية: حيث 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. وتفيد المفاوضات التمهيدية كثيراً قبل بدء عملية التفاوض لمعرفة حقيقة النوايا ونقاط الاتفاق والاختلاف بدقة.

تهيئة المناخ للتفاوض: وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين تهيئة جو مناسب من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير عليها في المفاوضات وردود أفعاله. وتستمر هذه الخطوة وتغطي كافة الفترات الأخرى إلى أن يتم الاتفاق النهائي وجنى المكاسب الناجمة عن عملية التفاوض، وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسمية.

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

قبول الخصم للتفاوض: وهي عملية أساسية من عمليات خطوات 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.

الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه: ويقصد به 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.

نشاط فردي:

تاجر عقارات يريد بيع أرض بمبلغ ٥٠ الف ريال وأنت لا تملك أكثر من ٤٥٠ الف ريال وتريد شرائها بما معك فقط، الفرق بين المبلغين هو ٥٠ الف ريال هنا يجب أن تعرض ٤٠ الف ريال أخرى أي تعرض ٤٠ الف فقط. بهذه الطريقة ٥٠ أقل مما تريد أن تدفع بكون قد هيئت جوا للتفاوض وسوف يقود هذا التفاوض إلى التنازلات بين الطرفين إلى أن يصلوا في المنطقة الوسط أي أنت تتنازل بدفع ٥٠ الف إلى ٤٠ وهو يتنازل عن ٥٠ الف ليبيع ب ٤٥٠ الف وبذلك تكون هذه المفاوضات ناجحة وتعطي شعور لكل من الطرفين بأنهما كسبا ولم يخسرا في البيع وتنازلاتهما متساوية.

نشاط جمعي:

اقرأ القضية التفاوضية التالية ثم أجب مع مجموعتك على الأسئلة التي تليها:

أعلنت الجامعة عن حاجتها للتعاقد مع شركة متخصصة في الحاسبات تتولى صيانة أجهزة الحاسوب في كلياتها المختلفة، فأرسلت شركة (س) مندوبها للتفاوض مع مندوب الجامعة، وقد كانت الجامعة فوضت مندوبها في إبرام العقد بما لا يزيد عن مليوني ريال. وقد تم تحديد موعد للقاء مندوب الشركة مع مندوب الجامعة من الساعة العاشرة إلى الحادية عشر من يوم الاثنين، فحضر مندوب الشركة إلى مقر الاجتماع الساعة العاشرة وربع واعتذر عن التأخير بسبب عطل مفاجئ في السيارة وبدأ حديثه في التفاوض حول الخدمات والمبلغ، فرد عليه مفوض الجامعة بأن يستريح أولاً ويتناول القهوة قبل التفاوض، ولكن مندوب الشركة تحجج بأن ليس لديه وقت وأن لديه موعد آخر الساعة الثانية عشر في مكان آخر وأنه قلق من التأخير ويريد اتمام التعاقد بسرعة. فبدأ يعرض الخدمات التي ستقدمها شركته للجامعة على عجل وأنهى عرضه بطرح السعر المطلوب لتقديم هذه الخدمات وهو ثلاثة مليون ريال. فاندحش مفوض الجامعة من المبلغ وقال له دعني أناقش المبلغ مع مدير الجامعة وأقابلك خلال ربع ساعة من الآن، وبالفعل غادر مفوض الجامعة المكتب ثم عاد بعد ربع ساعة ولم يتبقى على نهاية اللقاء سوى عشر دقائق وقال لمندوب الشركة يؤسفني اتمام التعاقد، فقال له مندوب الشركة ما الأسباب التي دعت إلى رفض التعاقد؟ فقال اتصلت بمدير الجامعة شركة أخرى قبل قليل وعرضت تقديم نفس الخدمات مقابل مليوني ريال ونصف. فقال مندوب الشركة دعني خمس دقائق. واتصل بمدير شركته وأخبره بما حدث فقال له لا تدع الصفقة تمر هكذا اعرض عليه قبول التعاقد بمليون ريال وربع، فعرض على مفوض الجامعة المبلغ الجديد فوافق وأتم إبرام العقد بينهما، وتصافح الطرفان وانتهت المفاوضات.

ما الخطوات التي مرت بها عملية التفاوض؟

ما الاخطاء التي وقع فيها كل من المتفاوضين؟

ما العوامل التي أدت إلى نجاح عملية التفاوض وإبرام العقد؟

أنماط الأشخاص المفاوضين:

يختلف الأشخاص طبقاً لعملية التفاوض إلى أنواع منها ما يلي:

المفاوض الواقعي: وهو الذي يتميز بإعطاء اهتمام بالوقت، ويريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة دون الخروج إلى هوامش غير مهمة بالنسبة له، ويتصف بالتنظيم ويميل للتعامل الرسمي، وهذا النوع عندما تتفاوض معه عليك ان تدخل مباشرة في صلب الموضوع بدون ثثرة وتفاصيل كثيرة وإضاعة للوقت، وعليك أن تأخذ قراراتك مع هذا النوع بسرعة وبتشدد دون تقديم تنازلات، فلسان حاله يقول (لا مانع أن تكسب معي).

المفاوض المقاتل: وهو الذي يتصرف بعنصرية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهتم أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع ، فهو يريد أن يكون هو الكاسب وغيره الخاسر أي (أنا ومن بعدي الطوفان). فعليك عندما تتعامل مع هذا النمط أن تكون هادئاً و لا تقدم أي تنازلات.

المفاوض الانفتاحي الودود المتعاون: هو عكس الواقعي، فهو يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه. ويمتاز بحب للناس وتصرفاته عاطفية أو يغلب عليها التعاطف مع الناس. وهذا النوع مطلوب منك أن تجعله يشعر بالاطمئنان تجاهك، لأنه لن يتخذ أي قرار إلا بعد أن يشعر بالاطمئنان نحوك، ولذلك فهو يتسم بالبطء في اتخاذ القرارات ويكره الضغط ولن يتخذ قراره تحت الضغط أياً كان. وفي أثناء التفاوض يتحول إلى عنصر تهدة غالباً، فهو يسعى إلى إسعاد جميع الأطراف المتفاوضة. كما أنه انفعالي إلى حد ما في بعض المواقف من التفاوض، ولكنه قادر على اتخاذ القرار عادة و فوراً دون تردد، وتجده يفيض من الأحاسيس الجياشة وذو إحساس مرفه. وأنت كمفاوض إذا تعرضت لهذا النوع من الأنماط فحاول أن تستغل ذلك لتحقيق صفقة مربحة، وذلك باستثارة حماسة نحو موضوعك الذي تقدمه وإذا نجحت فسوف تجده يوافق بقرار سريع مبني على حماسه، وعليك الحذر من

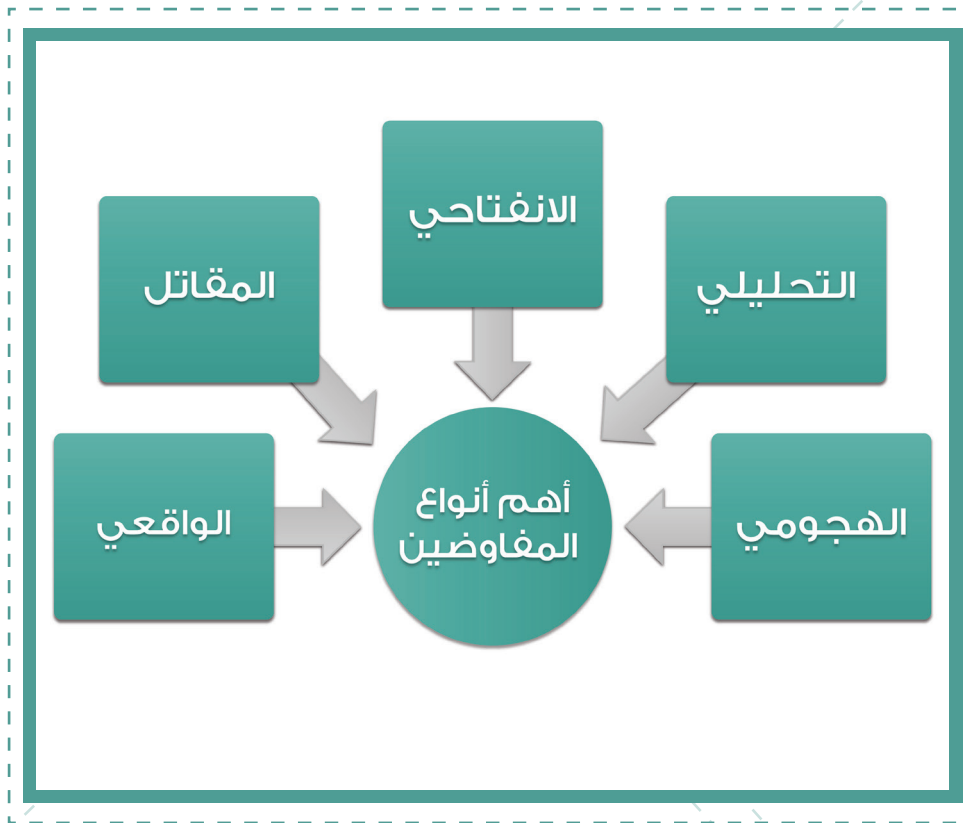
الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

الضغط على هذا النوع من المفاوضين، فكلما ضغطت عليه كلما كان ابتعاده وإحجامه عن اتخاذ القرار.

المفاوض التحليلي: وهذا النوع لا يقتنع أبداً بأي عرض إلا بعد أن يعرف كل التفاصيل الدقيقة، وبالطبع فإن ذلك سوف يكون له الأثر على وقت وسرعة اتخاذ القرار من قبلهم، حيث تنسم المفاوضات معه بالبطء، فهو يحب أن يأخذ وقته الكافي في التحليل والتمحيص في كل التفاصيل ولا يحب أن يدفعهم المفاوض المقابل لاتخاذ القرارات بل يريد أن يكون كل شيء في مكانة تماماً بعد أخذ كل التفاصيل والمعلومات وغيرها. هذا النوع عندما تقع معه أثناء تفاوضك فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها أو طلبها ولتغطي لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التي لن تنتهي.

المفاوض الهجومي: هذا النوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستفزازي في كافة مراحل المفاوضات. هذا النوع عندما تتعامل معه عليك بأسلوب الإفحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطة عن طريق الاستفزاز ومن خلال كلامه.

ويبين الشكل التالي أهم أنواع الأشخاص المفاوضين:



شكل (٦-١٠)

أهم أنواع الأشخاص المفاوضين

سمات المفاوض الناجح:

يتميز المفاوض 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.
- القدرة على الاستماع بعقل متفتح.
- امتلاك القدرة على النظر الي الموضوع بوجهة نظر الطرف الاخر.
- الشجاعة في الاستعانة بالفريق المساعد في الوقت المناسب.
- الثقة بالنفس، والشخصية المتوازنة بين الجد والدعابة.
- سرعة البديهة وإتزان الشخصية.
- الالتزام بالنزاهة والقدرة علي ارضاء كافة الأطراف.
- التفاوض بفاعلية مع الطرف الاخر وكسب ثقته.
- عدم التبرع بإعطاء معلومات للطرف الآخر.

نشاط فردي:

أجب على عبارات المقياس التالي حسب ما تراه من وجهة نظرك لتحدد قدرتك التفاوضية:

٣	العبرة	غالبًا	أحيانًا	أبداً
١	احتفظ بهدوئي حتى مع التعرض للضغط			
٢	يمكنني التفكير بحياد حتى مع محاولة البعض إثارة عواطفني			
٣	اعتقد أن كل شيء قابل للتفاوض			
٤	أعتقد أن كلا الطرفين يجب أن يكسب في التفاوض			
٥	دائمًا أستخدم أسئلة كثيرة للكشف عن المعلومات في التفاوض			
٦	استمع في المفاوضات مثلما أتكلم أو أكثر			
٧	ألاحظ تعبيرات جسدي في جلسات التفاوض وأعمل على تفسيرها			
٨	لدي مهارة التعرف على الأساليب التفاوضية وكيفية مواجهتها			
٩	أجهز بعناية كل المستلزمات قبل المفاوضة			
١٠	يمكنني استخدام تكتيكات التوقيت للاستفادة بها في التفاوض			
١١	أسعى دائمًا لإيجاد أرضية مشتركة وأطرح بدائل خلال التفاوض			
١٢	أعتقد أن التفاوض يمثل فرصة للوصول إلى إتفاق			

التقييم:

م	الخيارات	التفسير
١	أكثر الخيارات (أ)	هنيئاً لك أنت مفاوض ممتاز.
٢	أكثر الخيارات (ب)	لديك مهارات التفاوض ضعيفة للغاية ولا تشكل سلوكيات دائمة لك.
٣	أكثر الخيارات (ج)	أنت تفتقر تماماً لمهارات التفاوض.

اليات مفيدة أثناء عملية التفاوض:

توجد بعض الآليات المفيدة التي يمكن استخدامها بفعالية أثناء عملية التفاوض ومنها:

التسويق 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 المفاوض الذي يبادر بالاستجابة الي طلبات خصمة وتقديم التنازلات.

المفاجأة: ويتضمن التغيير المفاجئ في الاسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض علي الرغم من أن التغيير لم يكن متوقعا في ذلك الوقت، بهدف الحصول علي تنازلات من الخصم.

الأمر الواقع: ويتضمن دفع الطرف الآخر لقبول تصرفك بوضعة أمام الأمر الواقع، وعرض الموقف التفاوضي بظروفه الواقعية.

الانسحاب الهادي: ويعني استعداد المفاوض علي الانسحاب والتنازل عن رأيه للطرف الآخر بعد أن يكون قد حصل علي بعض المميزات مهما كانت فهو هنا يحاول انقاذ ما يمكن انقاذه.

الانسحاب الظاهري: وهنا يعلن أحد الأطراف انسحابه في اللحظة الحاسمة فيحصل بذلك علي مزيد من التنازلات من خصمة.

الكر والفر أو التحول: وتعني استعداد المفاوض لتحويل موقفة من الأمام إلي الخلف أو العكس طبقا لظروف التفاوض وملايساته.

الوحدة السادسة: مهارات التعامل مع الصراعات

تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية (التفتيت): وتستخدم للتشدد في القضايا الرئيسية المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية.

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.

التعامل مع النزاعات:

إن موقف الفرد اتجاه النزاعات يحدد مدى نجاحه وفعاليته في عملية التفاوض، فالخلافات أمر حتمي ولا يمكن تفاديها، ومن الأفضل أن يحاول الإنسان النظر إلى النزاعات كفرصة إيجابية للتغيير، فباستخدام التفاوض الفعال يمكن تحويل النزاعات إلى نتيجة إيجابية. ويعتمد التعامل مع الصراعات على اتخاذ أحد طريقتين أساسيين:

النهج اللين: حيث الهدف الرئيسي هو الوصول إلى الاتفاق مع آراء الآخرين تحت كل الظروف، فتقوم بالعديد من التنازلات، وتثق بالجميع، وترضخ للضغوط.

النهج الصارم: ويهدف إلى الفوز بالمفاوضات تحت كل الظروف، فإنك تطالب الآخرين بالتنازل عن حقوقهم، وتميل إلى عدم ثقة الناس من حولك، وتحاول الضغط على الآخرين.

ويستطيع الإنسان التفاوض باستخدام كل من النهجين السابقين معاً، فيكون هدف التفاوض هدف عادل وشرعي، ولا تدخل الشخصيات والثقة المتبادلة في الحساب، فيمكنك الاستمرار في علاقتك وتستفيد من نتائج التفاوض في الوقت ذاته، فتقوم بالتفاهم مع الطرف المقابل بانفتاح وتعقل، فقد ترضخ للمبادئ والمنطق لكنك لن ترضخ للضغوط.

ملخص الدرس

التفاوض هو عملية متبادلة لوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات.

التعامل مع الصراعات يعتمد على اتخاذ أحد طريقتين رئيسيتين للتعامل مع الصراعات، الأولى هي لينة القلب والثانية هي الأسلوب الصارم. خلال النهج اللين، فإن هدفك الرئيسي هو الاتفاق مع آراء الآخرين تحت كل الظروف أما خلال النهج الصارم فالهدف هو الفوز بالمفاوضات تحت كل الظروف.

نشاط فردي:

توجه أحمد إلى المعرض لإقتناء إحدى السيارات، فأعجبته إحدى السيارات والتي ثمنها محدد بستين ألف ريال ويريد أحمد شرائها بخمسين ألف ريال، اكتب سيناريو للتفاوض المحتمل بين أحمد وبائع السيارة.

المصطلحات

التفاوض: هو عملية متبادلة لوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة.

المفاوض المقاتل: وهو الذي يتصرف بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهتمه أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع.

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

المراجع:

- كمال كامل، (٢٠٠٧): مهارات الاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية القاهرة.
- محمد شفيق (١٩٩٧): الإنسان والمجتمع، مقدمة في السلوك الإنساني ومهارات القيادة والاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- ابراهيم عبد الفتاح زهدي عيسى، (٢٠٠٩): استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الاداري لرؤساء الاقسام بكليات التمريض في الجامعات الاردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم التربوية.
- أحمد فهمي جلال، (٢٠٠٧): مهارات التفاوض، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة،
www.capsu.com

- كمال كامل، (٢٠٠٧): مهارات الاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية القاهرة.
- محمد شفيق (١٩٩٧): الإنسان والمجتمع، مقدمة في السلوك الإنساني ومهارات القيادة والاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- ابراهيم عبد الفتاح زهدي عيسى، (٢٠٠٩): استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الاداري لرؤساء الاقسام بكليات التمريض في الجامعات الاردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم التربوية.
- أحمد فهمي جلال، (٢٠٠٧): مهارات التفاوض، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة،
www.capsu.com

- Berne، E. 1985. The Games People Play. New York: Ballantine.
- Cautela، J. 1967. Covert sensitization. Psychological Reports 20: 459- 468.
- Berne، E. 1985. The Games People Play. New York: Ballantine.
- Cautela، J. 1967. Covert sensitization. Psychological Reports 20: 459- 468.

الوحدة السابعة

المهارات الاجتماعية

مقدمة

تتناول هذه الوحدة اثنتين من المهارات الاجتماعية التي لها علاقة بعملية الإتصال مع الآخر، وهما مهارة الأحكام المسبقة أو الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين نتيجة انطباعه الأولي عند تعامله معهم لأول مرة يراهم فيها، ومهارة الإتصال الفعال مع الآخر. وسوف نتناول هاتين مهارتين الاجتماعيتين فيما يلي:

أولاً: الأحكام المسبقة

تعد مهارة تكوين الأحكام المسبقة من المهارات الاجتماعية التي تتطلب مهارة وتدريباً من الفرد، لتكوين صورة ذهنية صادقة وحقيقية عن الآخرين، فهي تحتاج إلى إعداد وتدريب وخبرة في التعامل مع الآخرين من أجل استنباط الصورة الحقيقية لهم، مما يسهل تعامل الفرد مع الآخرين.

ماهية الأحكام المسبقة:

يقصد بالأحكام المسبقة تلك العملية التي يقوم من خلالها الفرد بجمع وتفسير المعلومات عن الأشخاص الآخرين، وتكوين صورة ذهنية عنهم، حيث تتم عملية تكوين الأحكام المسبقة بشكل تلقائي لدى الفرد دون أن يلاحظها أو يميزها عقله الواعي. ويعتمد الفرد في تكوين أحكامه المسبقة عن الآخرين على ثقافته ودرجة تعليمه وبيئته الاجتماعية ومراحله العمرية، فتؤثر الميول والرغبات الخاصة والاحتياجات الشخصية، والافتراضات الخاصة على طبيعة المعلومات التي يحصل عليها الفرد عن الآخرين، وطريقة تفسيره لها وتحديد مضامينها.

ويتأثر تكوين الأحكام المسبقة لدى الأفراد بمدى انتشار الأفكار المتعلقة بها، إذ يتم تداول وانتقال بعض الأفكار والانطباعات عن الآخرين وإداعتها، على فترات زمنية متتالية. وقد تكون تلك الأفكار صحيحة فيستفيد الفرد منها في حياته العملية، وقد تكون تلك الأفكار غير صحيحة من الناحية العلمية، ولكنها تكتسب صحتها وثباتها من خلال انتشارها، فالانتشار عند بعض الأفراد يعني الصحة وخاصة عند ذوي القدرات العقلية البسيطة، والمستويات العلمية المتواضعة والبيئات الاجتماعية البسيطة، وهنا تكمن خطورتها في تأثيرها السلبي على الفرد.

وتعد مهارة الأحكام المسبقة من المهارات المفيدة التي تساعد على تصنيف العديد من الأفراد الغرباء الذين تقابلهم لأول مرة. حيث أحياناً تكون تلك الأحكام المسبقة دقيقة جداً فيستفيد منها الفرد، ولكن في كثير من الأحيان قد يكون انطباعك الأولي عن الآخرين مجرد خيال ووهم، وبعيد عن الحقيقة. فبناءً على القليل من المعلومات الظاهرية المتوفرة يمكن للفرد استنتاج الكثير من المعلومات الأخرى المرتبطة بالفرد وإجراء تقييم فوري لها ثم الحكم على الآخرين، حيث يؤثر هذا التقييم على ردود أفعالك وتجاوبك مع الآخرين، سواء تأثير سلبي أو تأثير إيجابي.

وتكمن أهمية الانطباع الأولي الذي يكونه الفرد في أنه قد يستمر لفترة طويلة دون تصحيح أو تعديل، حيث تثبت الأبحاث العلمية أن الانطباعات الأولية عن الآخرين ستبقى على حالها حتى بعد أسابيع من التعامل مع الآخرين، ويتعامل الفرد مع

الآخرين بناء على الصورة الأولية التي كونها عنه نتيجة اللقاء الأولي، حتى ولو ظهر بغير هذه الصورة فيما بعد وتصرف بخلافها. ومن هنا تبرز أهمية الظهور بالمظهر الحسن والتحدث بطريقة لبقة والتعامل بالفضائل من الاخلاق وذلك عند اللقاءات الأولى للأفراد الغرباء أو عند الاجتماعات واللقاءات العامة أو الخاصة أو المقابلات للزملاء أو لأشخاص على درجة علمية أو اجتماعية معينة، حيث تتكون الصورة الأولية التي تترك أثراً باقياً في الذهن لفترة طويلة.

مآخذ وعيوب الأحكام المسبقة:



شكل (١-٧)

لا تكون صورة ذهنية ضبابية عن الآخرين

يقوم الفرد بتكوين أحكامه المسبقة عن الآخرين بناء على الصورة الذهنية لديه من دون تفحص أو تعامل مع الآخر، ولكن فقط بناء على نظرة سريعة إلى الشكل الخارجي أو المظهر العام وما يصحبه من حركات وكلمات، والتي قد تكون بسبب أخطاء يقع فيها الفرد، أو خطأ المعلومات التي تحصل عليها، ونظراً لأهمية الأحكام المسبقة في التعامل مع الآخر فإنه من الضروري أن ندرس أهم المآخذ ومواطن الضعف في الأحكام المسبقة، ومن العوامل التي قد تسبب تكوين صورة خاطئة للانطباع الأولي ما يلي:

محدودية المعلومات المتوفرة: حيث إن حواس الانسان محدودة القدرات، وهي المصدر الذي من خلاله يستطيع

الانسان الحصول على المعلومات عن الطرف الآخر، كما أن حواسه الداخلية ومشاعره تجاه الآخرين متغيرة، لذا فإن الفرد لا يمكنه التمتع بكم كبير من المعلومات خلال الانطباع الأول. فقد يميل الفرد من خلال أحاسيسه إلى تبسيط الأمور وتجاهل بعض التفاصيل والمعلومات أو تفسيرها على غير حقيقتها، حيث يكون تفسير تلك المعلومات تلقائياً على مستوى العقل الواعي والإدراك وتتداخل عدة عمليات عقلية في التفسير منها الحذف والاستبعاد أو الإضافة والتكميل، مما يؤثر على تكوين الصورة الكاملة أو تفسيرها بشكل دقيق، أو وضعها في نظام قولبة معين بناء على ثقافته ومعلوماته السابقة.

استخدام التوقعات غير الدقيقة: فمن خلال المواقف الجديدة وغير المألوفة يميل الإنسان إلى القيام باستنتاجات غير دقيقة لتعبئة الفراغ المتكون لديه في منظوره للأمور، فيكون صورة خاطئة عن الفرد الآخر. وقد تكون هذه الاستنتاجات الخاطئة نتيجة السرعة في تكوين الصورة العامة، أو الخطأ في المعلومات المجمعة، وقد تكون التوقعات غير دقيقة نتيجة الحالة النفسية التي يمر بها الفرد أثناء حصوله على تلك المعلومات، فيكون الفرد الصورة الأولية نتيجة إنطباعات داخلية واسقاطات شخصية بصورة خاطئة، مما يعرض عملية الاتصال للفشل، لاعتمادها على معلومات وانطباعات غير صحيحة.

صعوبة التغيير: عند تكوين انطباعات داخلية أولية سواء أكانت انطباعات خاطئة أو صحيحة، فإن الفرد يتصرف مع الآخرين ويتعامل معهم بناء على تلك الصورة المتكونة، وقد يكون الفرد على غير تلك الصورة الأولية التي تكونت عنه، ولكي يتم تغيير هذا الانطباع الأولي وتصحيحه، فإن الفرد يحتاج إلى مزيد من الجهد لتغيير ذلك الانطباع الذي تكون على مستوى العقل الباطن، وهو من الأمور الصعبة لدى الإنسان وتحتاج إلى تكرار ظهور السلوك من الطرف الآخر بالصور الجديدة مرات عديدة.

نشاط فردي:

حاول السؤال عن طلاب المستوى الأخير في كليتك، ثم تواصل مع أكبر عدد ممكن منهم وسجل جوالاتهم لديك، كون انطباعاتك عنهم. ثم حاول الاتصال بهم مرة أخرى في آخر الفصل الدراسي لتقييم انطباعتك عنهم هل كان صحيحاً أم خاطئاً؟

الصور النمطية:

يميل الانسان الى عملية تصنيف الأفراد والأشياء إلى فئات محددة ليسهل التعامل معها، فهو يقسم الكائنات الحية الى حيوانات ونباتات، ويقسم الحيوانات الى طيور وزواحف وحشرات وأسماك وبرمائيات، وهذا يكون صورة نمطية لديه ليسهل عليه تذكر الأشياء والتعامل معها. ويستخدم الانسان الصور النمطية مع الأفراد أيضاً لتكوين توقعات وانطباعات عامة عن الناس بناء على المجموعة التي ينتمون إليها ودون الاستناد إلى كم كبير من المعلومات، فيصنف الأفراد إلى أنماط معينة بناء على معايير معينة مثل تصنيفهم إلى السمعيين والبصريين والحسيين، وتصنيفهم إلى ثرثار ومنطوي وعنيد، وتصنيفهم إلى

اجتماعي وانعزالي، وطيب وشرير، وغيرها من التصنيفات المختلفة، مما يسهل عليه التعامل معهم بناء على تلك الانماط المختلفة.

قد يقوم الفرد بالحكم على الناس وتصنيفهم ضمن فئات معينة بناء على معايير بسيطة غير معقدة، مثل تصرفاتهم الظاهرية، أو استناداً إلى الملاحظات الشخصية لسلوكياتهم وأقوالهم، مما قد يوقع الفرد في أخطاء عند تصنيفه للآخرين إلى فئات وأنماط فتتكون صورة غير دقيقة أو غير واقعية عنهم، وقد يكون تصنيفه على درجة مناسبة من الدقة فيكون تصنيفه على درجة كبيرة من الصحة، وهو أمر يحتاج إلى مهارة ودراسة وخبرة كبيرة في التعامل مع الأفراد، حيث أن الصورة النمطية التي يكونها الفرد تختلف من شخص لآخر.

ومما تجدر الإشارة إليه أن الصور النمطية التي يضعها الفرد لمن حوله من الأفراد قد تتحول إلى ظاهرة سلبية بوضع الأفراد في قالب واحد، وذلك عند ربط بعض الصفات السلبية أو الإيجابية مع فئة معينة من الأفراد كالأطباء أو العمال أو المهنيين، أو عرق معين كالهنود والبنغاليين، فيقول أن كل الأطباء كذا ... أو كل الهنود كذا ...، أو كل العمال كذا ... وكذا، وهو أمر بغض شبيه بالعنصرية ومن سلبيات الصور النمطية. وتزداد خطورة الصورة النمطية التي يضع فيها الفرد الآخرين إذا لم يتوفر للفرد مجال أو تتاح له الفرصة للحصول على استنتاجات ومعلومات جديدة لتصحيح الصورة النمطية المتكونة وتغيير القالب.

القبول والرفض في الأحكام المسبقة:

عند لقائك للأشخاص الآخرين لأول مرة، فإنك تقوم من خلال انطباعاتك النفسية وملحوظاتك الشخصية بإطلاق أحكام سريعة عليهم تتعلق بمختلف نواحي الشخصية التي تقابلها مثل الذكاء، والضعف، ومستوى النشاط، الاندفاع، التروي، الاجتماعية، الانعزالية، وغيرها من الصفات والسمات الشخصية. وتشكل هذه الاستنتاجات الأولية الحجر الأساس الذي تبني عليه معلوماتك اللاحقة لاكتشاف المزيد عن طبيعة الآخرين، وتأكيد تلك الصفات عنهم أو تعديلها في المستقبل. وعلى ذلك فإن الفرد يقوم بعملية تحليل وفحص لما تكون لديه من أحكام مسبقة عن الآخرين نتيجة التصرفات التالية لهم، ثم يقوم برفض بعض ما تكون لديه من أحكام ويعدلها أو يقوم بقبولها وتتاكد لديه تلك الأحكام المسبقة ويتعامل مع الفرد بناء عليها.

الشخصية الوهمية:



شكل (٧-٢)

احرص على أن تكون صورة جيدة من خلال الانطباع الأولي

الأحكام المسبقة عملية تفاعلية بين الفرد والآخرين، فعادة ما يتصرف الإنسان مع الآخرين الذين يراهم لأول مرة بشكل ممتاز ومهذب وبصورة نموذجية تحفظ له شكلاً وقالبا مناسباً أمام الآخرين، وسرعان ما يتبدل هذا التصرف والسلوك مع تكرار التعامل ويخرج الفرد عن صورته النموذجية إلى صورته الواقعية والحقيقية. لكن إذا حاول الفرد الإبقاء على الصورة الوهمية والمثالية لشخصيته بهدف كسب إعجاب الشخص المقابل، فإنه يخلق علاقة مهزوزة ومعرضة للتلاشي، فسرعان ما تتغير وتتبدل الصورة الذهنية لتصبح مطابقة للصورة الواقعية للفرد، فلا يمكن خداع الآخرين للأبد، فعاجلاً أم آجلاً سيكتشفون طبيعتك الحقيقية ويصابون بخيبة الأمل أو يشعرون بأنهم قد خدعوا، وهنا تبرز أهمية المصادقية في التعامل مع الآخرين.

تصحيح الإنطباع الأول:

قد تسبب الإنطباعات الأولية الخاطئة التي يكونها الفرد خيبة أمل كبيرة عند تعامله مع الآخرين في المستقبل، إذا اتضح للفرد خطأ انطباعاته الأولية، ولكن قد يكون من السهل تصحيح ذلك الخطأ الذي تكون لدى الفرد وتخطي الوهم والوصول إلى درجة كبيرة من الحقيقة من خلال مشاركة الآخرين بأرائك وإطلاعهم على انطباعك الأول عنهم. ولتخطي الوهم وتجاوز الانطباع الأول الخاطئ عليك اتباع الخطوات التالية قبل نهاية اللقاء الأول:

- أطلع الطرف الآخر على رغبتك بالتعرف إليهم، وشاركهم بمشاعرك وانطباعاتك الأولى عنهم.
- اذكر وناقش ما حدث خلال اللقاء من وجهة نظرك.
- حدد توقعاتك وآمالك المتعلقة بالطرف المقابل.
- امنح الطرف الآخر فرصة لتصحيح أية مفاهيم أو انطباعات خاطئة كونتها أنت عنه.

ملخص الدرس

الأحكام مسبقة هي عملية يقوم من خلالها الإنسان بجمع وتفسير المعلومات عن أشخاص آخرين. وتتم عملية الأحكام المسبقة بشكل تلقائي دون أن يلاحظها أو يميزها عقلك الواعي، وتؤثر رغباتك واحتياجاتك، وافتراساتك الخاصة على طبيعة المعلومات المجموعة وطريقة تفسيرها.

تساعد الصور النمطية على تجنب تعقيد الأمور من خلال تصنيف الأمور والأشخاص ضمن فئات وأصناف محددة. وبالرغم من عدم دقة معظم الصور النمطية إلا أن بعضها تحتوي على جزء من الحقيقة.

قد تسبب الانطباعات الأولى الخاطئة خيبة أمل كبيرة في المستقبل، إنه من السهل تصحيح الخطأ وتخطي الوهم من خلال مشاركة الآخرين بأرائك وإطلاعهم على انطباعاتك الأولى عنهم.

نشاط فردي:

اكتب تقرير توضح فيه طبيعة الأحكام المسبقة ووضح أثرها على المجتمع من حولنا.
اكتب أمثلة على انطباعات أولى وادرس مدى صحة هذه الانطباعات وأثرها على علاقتك مع الآخرين.

المصطلحات

الأحكام مسبقاً: هي عملية يقوم من خلالها الإنسان بجمع وتفسير المعلومات عن أشخاص آخرين. وتتم عملية الأحكام المسبقة بشكل تلقائي دون أن يلاحظها أو يميزها عقلك الواعي.

الصورة النمطية: الحكم الصادر لوجود فكرة مسبقة في شيوع فكرة معينة عن فئة معينة، فيقوم المدعي بالباسها صفة العمومية أو فكرة مسبقة تلقي صفات معينة على كل أفراد طبقة أو مجموعة.

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

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

ثانياً: اجراء الاتصالات

عند تعامل الانسان مع الآخرين أو تواصله معهم فإنه يتعامل بسهولة مع من يعرفهم أو تربطه بهم علاقة سابقة، وقد يتواجد أشخاص غرباء لا يعرفهم الفرد، فيتردد في التعامل معهم لاعتبارات كثيرة بعضها قد يكون شخصي وبعضها بيئي وبعضها يتعلق بالشخص الآخر، لذا فإن الفرد يحتاج إلى مهارة للتعامل مع الغرباء الذين قد يرفضون التعامل أو يقبلونه.

الخوف من الغرباء:



شكل (٧-٣)

قد يرفض الغرباء التعامل معك و قد يقبلون

من الطبيعي أن يتعامل الانسان ويتواصل مع أخيه الانسان في جميع الأوقات ومختلف الظروف، ولكن بشرط تواجد نوع من الألفة والانسجام والتعارف بينهم، حيث تسبب الألفة في إيجاد نوع من الإنجذاب والاطمئنان النفسي والقبول بين الأفراد، حيث أن الاتصال يقوم على القبول. وعند تقابل الأفراد مع بعضهم لأول مرة، فإن كل منهم يعمل على تجنب الآخر وتبدو بينهم علامات الترقب والخوف والحذر نتيجة جهل كل منهم بالآخر، وهو ما يسمى بالخوف من الغرباء. وتعود أصول عملية الخوف من الغرباء إلى بعض العادات الاجتماعية من القرن التاسع عشر، حيث تحتم العادات الاجتماعية منذ ذلك القرن أن يقوم طرف ثالث بتعريف الغرباء لبعضهم البعض قبل بدء أي شكل من الحوار بينهم، فكان من المحرم أن يتبادل الغرباء أي

حوارات تتخطى بعض الأسئلة العابرة، وكان الناس يعيشون بمعزل عن الآخرين.

يتعزز الخوف من الغرباء ويزداد من خلال الأفكار السلبية التي تدور في ذهن كل فرد عن الآخر فقد يقول البعض لذواتهم "إنهم لا يريدون التحدث إلي"، "لا أعتقد أنهم سيعجبون بي"، "إنه أمر ميثوس منه"، فهذه كلها عبارات تعزز عدم الرغبة في الاتصال والتعامل مع الآخرين الغرباء. ففي كل من تلك الحالات السابقة ينظر الإنسان إلى نفسه على أنه أقل شأنًا من الآخرين، ولا يستحق اهتمام الآخرين، وهذا يؤدي إلى ارتباك شديد ويوحى للإنسان بأن الآخرين لا يمكنهم الاستمتاع بصحبته، فكل من الطرفين يتبادر إلى ذهنه هذا الشعور مما يسبب إحجام كل منهما عن التواصل مع الآخر.

التعامل مع الخوف من الغرباء:



شكل (٧-٤)

الأعداد الكثيرة من الغرباء قد تسبب الخوف من التعامل مع الآخرين

تعد مهارة التعامل مع الغرباء من المهارات التي تحتاج إلى تدريب جيد وخبرة مناسبة، فليس كل فرد يستطيع تكوين علاقات جيدة وإجراء التواصل مع الغرباء بسهولة، وهناك الكثير من الاستراتيجيات التي تساعد الفرد في التعامل مع الغرباء بطريقة جيدة وفعالة، ومن هذه الاستراتيجيات ما يلي:

- حل ما تقوله لنفسك: عندما يقوم الإنسان بالإقتراب من الغرباء، فإنه عادة ما يتخذ الأسلوب الذي يحمي نفسه منهم، حيث يدور في خله مجموعة من الأفكار التي قد تكون سلبية وتؤثر على إمكانية نجاح الحوار معهم، فيحاول تجنب الآخرين

والبعد عنهم. وهنا على الإنسان دراسة هذه الأفكار التي تكونت لديه التي ربما تكون خاطئة، وتحليل طبيعة أثرها على الحوار ومحاولة تجنب الأفكار السلبية وتخطيها، ويفتح حواراً مع الآخرين.

● النظر بطريقة مختلفة للحوار: يأتي الخوف من الغرباء نتيجة لنظرتك الشخصية للحوار الممكن مع الغرباء، حيث يتوقع الفرد أن الآخرين لا يريدون التحدث معه أو أنه أقل منهم شأنًا وبالتالي لن يكون لحواره معهم قيمة، وبالتالي يدور في خلد الفرد الكثير من العبارات السلبية التي تمنعه من بدء الحوار مع الغرباء، ومن هذه العبارات السلبية ما يلي:

• "سيعتقدون أنني أريد منهم شيئاً".

• "على الأغلب أنه لن يريد التحدث إلي".

• "إنهم لطفاء لكنهم لن يرغبوا في التعرف إلي".

● التعامل مع الرفض: عندما تقترب من الغرباء فإنك تقدم لهم هدية الاتصال من خلال بدء السلام أو بدء الكلام بالتحية والحوار في موضوع عام، فإذا رفض الطرف المقابل الاستجابة لهذا الحوار، فإن الإنسان قد ينظر إلى نفسه بناءً على هذا الرفض بعدة طرق سلبية منها:

• انه غير مؤهل للحديث.

• الاعتقاد بأنه غير جدير باحترام الآخرين ولا يستحق إهتمامهم.

• قد يركز الإنسان على مواطن الضعف في شخصيته، ويشك في قدرته الشخصية على التواصل الاجتماعي.

وهذه النظرات السلبية التي يكونها الفرد عن ذاته مبنية على افتراضات وتوقعات وهمية من الفرد لا يمكن اثباتها، لأن رفض الطرف الآخر للتعامل ربما يكون لأسباب شخصية تتعلق بظروفه وأحواله الخاصة وليس بشخصية الطرف الآخر الذي يريد البدء بالحوار. وهنا على الفرد أن ينظر إلى رفض الغرباء للحديث معه من خلال النظرة الايجابية لنفسه وللآخرين، كأن يقول لنفسه مثلاً:

• ربما أن الطرف الآخر ليس لديه وقت للتحدث.

• لعل الطرف الآخر مشغول بشيء مهم وجوهري يفكر فيه.

• ربما تكون حالته النفسية غير مهيأة للتحدث الآن.

كيفية الاتصال بالغرباء الآخرين:

يحتاج الفرد إلى بعض الثقة بقدراته الشخصية والتدريب، لكي يبدأ في الاتصال مع الغرباء اتصالاً ناجحاً، فالأمر قائم على مهارات الاتصال لبناء الثقة وجذب الانتباه بشكل مبدئي في الحديث مع الآخرين، فأنت بالتأكيد تتمتع بالعديد من المزايا والمعارف الكلامية التي تؤهلك لإجراء حوار شيق مع الآخرين ولكن فقط لا تعرف من أين تبدأ. بالإضافة إلى أنك يجب أن تكون مستمعاً جيداً بقدر ما هو مطلوب منك أن تكون متحدثاً جيداً، ويجب أن يكون هذا الأمر نابغاً من أعماق اهتمامك بالتحدث إلى الآخر، والأهم من ذلك ألا تهاب ولا تخشى الجمع المحيط بك من الأفراد الآخرين، وأن تكون مرتاحاً مع نفسك في المقام الأول.

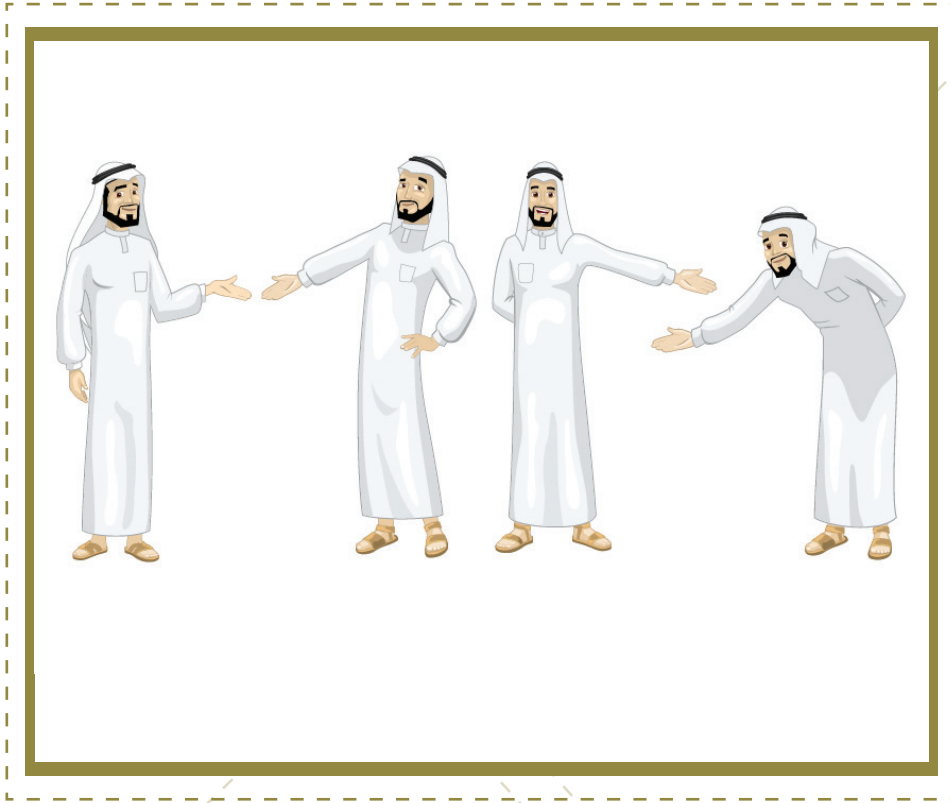
ومن القواعد المهمة التي تجعل الاتصال بالغرباء ناجحاً القاعدتان التاليتان:

الوحدة السابعة: المهارات الاجتماعية

- القاعدة الأولى: يجب عليك أن تمنح الآخرين تركيزك الكامل وتظهر واحترامك لهم واهتمامك بما يقولون.
- القاعدة الثانية: يجب أن تكون منفتحاً للآخرين، ومتجنباً للإنطوائية والتشكيك في نفسك.

حيث تساعد هاتان القاعدتان في زيادة فعالية الاتصال مع الغرباء، حيث أن الشخص يحب أن يتواصل مع من يستمع إليه ويهتم بظروفه وأحواله، كما أن الفرد لا يحب التواصل مع الأشخاص الانطوائيين الذين يعزفون عن التواصل مع الآخرين. وهنا عليك الاستماع للشخص المقابل والانصات إليه، ولا تجعل القلق الشخصي يتطرق إليك، فلا تقلق من مظهرك أو شكلك الخارجي ولا تجعله عائقاً في تواصلك مع الآخرين، واستعد للمحاوراة البناءة والرد الفعال وإبداء التعليقات حول ما يقوله الطرف الآخر.

الطريقة المثلى للاتصال بالغرباء:



شكل (٧-٥)

لا تستخدم لغة الجسد السلبية عند تعاملك مع الغرباء

لا توجد طريقة واحدة ووحيدة للتواصل مع الغرباء، بل إن لكل فرد طريقته في التواصل، حيث توجد فروق بين الأفراد في كيفية التواصل، ولكن توجد مجموعة من النصائح المهمة التي يجب على الفرد اتباعها للوصول إلى أفضل طريقة في التواصل مع الغرباء ومن هذه النصائح ما يلي:

استخدم لغة الجسد الايجابية: حيث إن أحد أهم الطرق التي قد تنفر الإنسان من التعامل هو الاستخدام الخاطئ للغة الجسد، فعلى سبيل المثال يميل الإنسان المنعزل والخجول إلى تجنب اتصال العين، والانسحاب من المواقف الاجتماعية، كما أن إصدار حركات مثل امتعاض الشفاة ونظرات العيون الجانبية وتقطيب الجبين وغيرها من الحركات الجسدية السلبية تسبب في البعد عن الآخرين. والنقاط التالية توضح الطريقة المثلى لاستخدام لغة الجسد الايجابية:

القرب من الطرف الآخر: وهو يعني الاقتراب من دائرة الحوار للفرد عوضاً عن النظر والمتابعة من الخارج، وهذا يعني أنك تقوم بالحوار عن قرب، وعلى الإنسان إتخاذ موضع يسمح له بالتفاعل مع الآخرين بحرية وراحة وسلاسة.

الميلان قليلاً للأمام: حيث إن الجلوس في خلف المقعد والارتكان إلى ظهره قد يشير إلى الإرهاق وعدم الاهتمام، بينما يشير الميلان قليلاً للأمام إلى الاهتمام والتركيز والرغبة في إجراء الحوار والنقاش.

اتصال العين: فمعظم الناس يواجهون صعوبة في النظر إلى عيون الآخرين والتفكير فيما سيقولون في الوقت ذاته، حيث إن اتصال العين قد يسبب للبعض التوتر وانقطاع سلسلة الأفكار، ويمكن حل تلك المشكلة والتغلب عليها بتركيز النظر على نقطة أخرى في وجه الطرف المقابل مثل الأنف أو الفم أو الجبهة أو بين العينين أو مقدمة الرأس، مع ملاحظة الثقافة العامة والأعراف في ذلك.

الابتسام: وتعتبر الابتسامة أحد أهم علامات الاهتمام والانفتاح على ما يقوله الآخرين، وهي الخطوة الأولى للتعامل الايجابي مع الآخرين.

لمس الطرف الآخر: حيث يعدّ اللمس الخفيف بالأيدي للكتف أو اليدين أحد أنجح الطرق للتعبير عن الاهتمام والإعجاب بالآخرين، مع ملاحظة الثقافات والأعراف والقيم للأفراد عند استخدام اللمس في التواصل مع الآخرين.

استخدام المؤثرات الصوتية: حيث تعمل المؤثرات الصوتية على حسن التواصل بين الغرباء وخاصة استخدام النبرات الصوتية الدافئة، وتجنب النبرات الصوتية الحادة. ويتكون التعبير الصوتي من أربع مكونات أساسية هي:

- الاسترخاء.
- طريقة التنفس.
- طريقة الإلقاء.
- تأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي. فالتنوع الصوتي وسيلة من الوسائل الممتازة التي تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به .



شكل (٦-٧)

التنوع الصوتي يساعد على حسن التعامل مع الغرباء

نشاط فردي:

حاول تسجيل صوتك بجهاز تسجيل، بحيث يكون بصوت مرتفع مرة وبصوت منخفض مرة أخرى وحاول أن تتنوع في الحديث.
التنوع الصوتي يساعد على حسن التواصل مع الغرباء

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلّص منها:

.....

.....

.....

استخدام المقدمات: الطريقة الوحيدة لبدء الحوار هي من خلال المباشرة بالتحدث مع الطرف الآخر، على أن تكون من خلال الكلمات الطيبة الرقيقة، أو البدء بتحية أو السؤال عن الحال أو الحديث عن الطقس وغيرها من الأمور العامة، فمن السهل الافتراض أن الناس يرغبون بالتواصل معك بخصوص هذا الشأن، فالناس يحتاجون إلى الشعور بالرغبة والاهتمام من الطرف المقابل. كما يجب ملاحظة أن الناس عادة ما يخشون التحدث في أمور قد تسبب الإحراج لهم أو الاضطرار إلى فعل ما لا يريدون أن يقوموا به أو تسيء إليهم، لذا يجب على الفرد أن يتجنب مثل تلك الأمور إذا كان يريد في إقامة علاقات تواصلية جيدة مع الغرباء.

ليس من المهم ماذا تقول عند بدء الحوار مع الطرف الآخر، لكنه من المهم أن تقول قدرًا كافيًا لإثارة ردة فعل لدى الطرف المقابل. عندما تحتاج إلى استخدام مقدمات للحديث فحاول التأمل قليلاً والنظر إلى ما حولك لإعداد ملاحظات وعبارات قد تثير اهتمامات الشخص المقابل وذلك من البيئة المحيطة. أما إذا لم ينجح التأمل في البيئة المحيطة لإعداد المقدمات الناجحة فيمكن اتباع إحدى النقاط التالية:

- طلب المعلومات: مثل «كيف يمكنني الوصول إلى أقرب مطعم».
- منح المجاملات: مثل «إنك تتمتع بهيبة عالية»، «رائع وممتاز»، «أنت مبدع».
- استخدم القليل من الفكاهة: مثل «هل تخشى التحدث مع رجل تائه؟»
- التحدث عن الأحداث الجارية: مثل «لا أصدق الارتفاع الجديد في أسعار الوقود»، «كيف فاز فريق الطائرة».

فن إجراء الحوار:

إجراء الحوار مع الآخرين هو من المهارات المهمة للتواصل الفعال ويحتاج إلى تدريب خاص، حيث إن اهتمامات الناس مختلفة وكذلك تختلف ميولهم واتجاهاتهم، وكل منهم له طريقته في إجراء الحوار، وحتى يتمكن الإنسان من إجراء حوار مرضي وممتع مع الآخرين يجب أن يتبع ثلاثة نقاط رئيسية هي:

إصدار الأسئلة: وهي من المهارات المهمة في الحوار والتي تساعد على استمراره، وهناك نوعان رئيسان من الأسئلة التي يمكن استخدامها في الحوار وهما:

الأسئلة الاعتيادية: وهي الأسئلة العامة التي تركز على التعرف على اسم الشخص المقابل وأصوله ومجال عمله ومقر إقامته. وتستخدم الأسئلة الاعتيادية عادة لبدء الحوار مثل "كيف حالك" حيث تتحول فيما بعد إلى أسئلة استقصائية إعلامية أكثر عمقاً.

الأسئلة الإعلامية: وهي الأسئلة التي عادة ما تكون أكثر دقة وتحديداً من الأسئلة العامة، وهي تستخدم للتعرف على تفاصيل مهمة أو عن تجارب ومعتقدات ومشاعر الآخرين نحو موضوع معين، حيث ينبثق من الإجابة عنها أسئلة أخرى، وهكذا يستمر الحوار، مثل «ما رأيك في...»، «هل تؤيد وجهة النظر التي تقول...».

الاستماع بفعالية: وهو الشرط الثاني من شروط الحوار الناجح هو الاستماع للآخرين بفعالية بحيث تشعرهم بالاهتمام، والتركيز على ما يقولون، فالاستماع الفعال يتطلب تقديم تغذية راجعة عن مدى فهم الحوار بين الطرفين. والاستماع الفعال لا يعتمد على الصمت فقط، بل يعتمد على أعمال العقل وذلك بأن تنصت بتمعن لما يقال، وتحاول تذكره وتوفير تغذية راجعة عن موضوع الحوار. وعلى ذلك فإن عدم القدر على الاستماع يعد من أحد أهم الأسباب لفشل الحوار، حيث يشعر الآخرين بالتجاهل والملل، ويأذن بإنهاء الحوار.

الإفصاح عن الذات: حيث يساعد الإفصاح عن الذات على التقرب من الآخرين، مع ملاحظة أن التعبير عن الذات لا يعني أنك ستضطر إلى الكشف عن احتياجاتك وأسرارك الشخصية الدفينة، بل فقط عن بعض المعلومات التي تتميز بنوع من الخصوصية أو الذاتية للفرد. وهناك مرحلتان للتعبير عن الذات هما:

- المرحلة الأولى: وتنحصر في الإفصاح عن المعلومات البسيطة التي تتعلق بالفرد مثل مجال العمل ومكان السكن، وتجربة حياتية مر بها مضحكة.
- المرحلة الثانية: وهي المرحلة التي تمكن من تعميق العلاقات وتحسينها من خلال التعبير عن احتياجاتك ومشاعرك الشخصية الدفينة، فكلما أفصحت عن مشاعرك فإنك تساعد على بناء العلاقة فيشعر الطرف الآخر بالسعادة والرضى لدخوله إلى عالمك وتعرفه على شخصيتك الحقيقية بدرجة أكبر. ولا تتم هذه المرحلة من خلال اللقاءات الأولى، بل تبدأ هذه المرحلة بعد سلسلة من اللقاءات الشخصية وتوطيد العلاقات بين الأفراد.

ملخص الدرس

- يتعزز الخوف من الغرباء من خلال الأفكار السلبية التي تدور في ذهنهم، فقد يقول البعض لنفسه "إنهم لا يريدون التحدث إلي"، "لا أعتقد أنهم سيعجبون بي"، "إنه أمر ميئوس منه".
- للاتصال الفعال بالآخرين على الإنسان اتباع النقاط التالية:
 - استخدام لغة الجسم.
 - استخدام المقدمات.
- حتى يتمكن الإنسان من إجراء حوار مرضي وممتع مع الآخرين يجب أن يتبع ثلاثة نقاط رئيسية، إصدار الأسئلة، الاستماع بفعالية، والإفصاح عن الذات.

نشاط فردي:

اكتب سيناريو توضح فيه الطريقة المثلى للاقترب من الغرباء.

المصطلحات

الحوار: عملية تحدث 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.

المراجع

- محمد بلال الجويسي، (٢٠٠٢): أنت وأنا، مقدمة في مهارات التواصل الإنساني، مكتبة التربية العربية لدول الخليج.
- محمد ناصر الخوالدة: لغة الحديث والاتصال، من مكتبة نبع الوفاء الإلكترونية للكتب المجانية
- - Bandler, R., and J. Grinder. ١٩٧٥. The Structure of Magic: A Book About Language and Therapy. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.
- Berne, E. ١٩٨٥. The Games People Play. New York: Ballantine.

الوحدة الثامنة

المهارات التواصلية مع الجمهور

مقدمة

تتناول هذه الوحدة خمسة من المهارات التواصلية المتعلقة بالجمهور، والتي يلزم على كل فرد أن يكون ملماً بها في حياته العملية، ومن تلك المهارات المهمة مهارة الحوار ومهارة الإقناع ومهارة الخطاب أو الإلقاء ومهارة اجتياز المقابلات الشخصية ومهارة كتابة السيرة الذاتية. وتتطلب كل مهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها، وهو ما سوف نتعرض له في الصفحات التالية:

أولاً: مهارات الحوار

تعد مهارات الحوار من المهارات المهمة التي لا يستطيع الفرد الاستغناء عنها، فالفرد في حياته في حوار ونقاش دائم مع الأهل والأصدقاء، سواء بصورة فردية أو مع مجموعة من الأفراد. بل إن الفرد يقوم بالحوار مع ذاته في حوار نفسي بشأن كثير من الموضوعات المطروحة ليحسن من أدائه ويطور من مهاراته، وهو ما يؤكد على أهمية تعلم مهارات الحوار وفنياته.

كما يعد الحوار أحد أهم وسائل الاتصال الفعال، التي تقرب وجهات النظر بين الأفراد، وتقريب النفوس ومواساتها، وتقبيدها لتخضع للأهداف الجماعية ومعاييرها حيث إن الخلاف بين الأفراد جزء من الطبيعة البشرية. ويحتاج الحوار إلى العديد من المهارات ومجموعة من القواعد الأساسية التي تحكم سيره وتحدد طبيعته، فالحوار الناجح يوفر فوائد كبيرة نفسية وتربوية واجتماعية تعود على أطراف الحوار بالنفع.

وقد أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطار رئيس لتوجيه الناس وإرشادهم. ويمتاز الأسلوب الحوارية المتبع في القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة. ومن الأساليب الحوارية المستخدمة في القرآن الكريم الأسلوب القصصي، حيث تمتاز القصة الحوارية بألوان مختلفة من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والاجتماعية، واحاطة هذه الأساليب بلبين الجانب وتحويل الجدل إلى حديث إيجابي يحاول تحقيق الأهداف بأحسن الألفاظ.

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: (اذهبا إلى فرعون إنه طغى، فقولا له قولا لينا لعله يتذكر أو يخشى) (طه: ٤٤: ٣٤).

مفهوم الحوار:

يمكن توضيح مفهوم الحوار من خلال كلفيته، فهو 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، وقد يتم الحوار بين فردين أو مجموعتين من الأفراد، كما يتم مع الفرد ذاته من خلال الحوار مع النفس، الذي يتم غالبا على مستوى خفي داخل الفرد دون مشاركة الآخرين.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

ويقوم الحوار على وجود الاختلاف في وجهات النظر وتقدير الأشياء والحكم عليها، فالاختلاف أمر فطري طبيعي وله علاقة بالفروق الفردية إلى حد كبير، إذ يستحيل بناء الحياة، وقيام شبكة العلاقات الاجتماعية بين الناس ذوي القدرات المتساوية والنمطية المتطابقة، إذ لا مجال في هذه الحالة للتفاعل والاكتمال والعطاء، ذلك أنه من طبيعة الأعمال الذهنية والعملية اقتضاء مهارات وقدرات متفاوتة ومتباينة، وعلى ذلك فالناس مختلفون.



شكل (٨-١)

يؤدي الحوار إلى التفاهم والتقدم في العمل

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 بين كثير من الكتاب والمفكرين، ومن هذه التعريفات ما يلي:
- الحوار: عملية تحدث 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.
- هو الحديث الشفهي الذي يتم تبادله بين اثنين أو أكثر.

- هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.
- هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف إلى الوصول إلى الحقيقة.
- وأياً كانت التعريفات، فإن الحوار يتضمن تبادل الكلمات بين شخصين أو أكثر حول موضوع معين بهدف تبادل وجهات النظر أو الوصول إلى الحقيقة، مع الالتزام بآداب وفنيات الحوار.

أهداف الحوار:

- نظراً لكثرة المعلومات وتنوعها واستحالة وجود أي فرد يلم بكل هذه المعلومات في نفس الوقت، ونظراً لاختلاف وجهات نظر الأفراد وشخصياتهم واتجاهاتهم وميولهم، فإنهم بحاجة إلى الحوار من أجل تبادل تلك المعلومات فيما بينهم. وعندما يدخل طرفان في حوار معين فإنهما يحاولان التوصل إلى نتيجة عادلة ومرضية لكل من الطرفين، من خلال تبادل الآراء ووجهات النظر والاستفادة من الخبرات، ويخضع هدف الحوار إلى نوع وطبيعة أطراف الحوار حيث يختلف حوار الأطفال عن حوار الراشدين: ومن أهم أهداف الحوار ما يلي:
- تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.
 - تهذيب وتعديل السلوك إلى الأفضل.
 - إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.
 - ترويض للنفس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.
 - محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم.
 - الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.
 - الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.

عوامل نجاح الحوار:

- من عوامل نجاح الحوار ما يلي:
- إخلاص النية.
 - طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.
 - البعد عن التعصب.
 - عدم الغضب.
 - الالتزام بآداب الحوار من حيث الإنصات والاهتمام.
 - المصادقية والأمانة.
 - البدء بالنقاط المتفق عليها.
 - بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

جوانب الحوار:

نظرا لأن الحوار هو تبادل للحديث بين طرفين أيا كان الطرفان، حول موضوع معين، فإنه لابد من توافر ثلاثة جوانب أساسية للحوار يقوم عليها وهي:

الجانب الأول: وجود أكثر من فرد أو محاور: فغالبا ما يكون الحوار بصورة فردية وقد يكون بصورة جمعية، كما يمكن أن يتم الحوار مع النفس.

الجانب الثاني: الهدف: حيث لا يكون الحوار بين طرفين إلا بناء على هدف محدد وواضح بين الطرفين وكل منهما يعمل على الوصول اليه.

الجانب الثالث: وجود قضية يجري الحوار بشأنها: فالحوار 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 لقناعاته الشخصية، وهنا يأتي دور الحوار في تقريب وجهات النظر والتفاهم بين الطرفين.

فوائد الحوار:

للحوار فوائد كثيرة لكل من طرفي الحوار، حيث يستطيع الأفراد من خلال الحوار تبادل الأفكار والآراء وتعديل السلوكيات والاتجاهات، ومن أهم فوائد الحوار ما يلي:

- تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.
- تنمية التفكير.
- التعبير عن الرأي وإثبات الذات.
- التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.
- تقليل العنف الذي يمكن أن ينتج بين الأفراد.

آداب الحوار:

من الآداب التي يجب مراعاتها عند الحوار ما يلي:

- بدء الحوار بالتحية والسلام وإنهاؤه بالشكر.
- التعامل بالحسنى مع أطراف الحوار.

- إتاحة المجال للتعارف بين المتحاورين.
- استخدام الحوار لنصرة الحق وليس لفرض الرأي وإخضاع الآخرين.
- البعد عن شخصنة الأمور، وذلك بالحوار بناء على الفكرة وليس الأشخاص.
- تجنب مقاطعة الآخرين خلال الحوار.
- تجنب التهجم على أطراف الحوار، وعدم توجيه انتقادات حادة وجارحة للطرف المقابل.
- مناداة الأشخاص أثناء الحوار بأسمائهم أو بالألقاب المحببة إليهم.
- تحديد الوقت والمكان المناسبين لإجراء الحوار .
- تجنب الأحكام المسبقة السلبية، وإحسان الظن بالطرف الآخر.
- احترام الشخصي للطرف الآخر بغض النظر عن جنسه أو معتقداته.
- الإنصاف والعدل حتى مع الخصوم.

فنيات الحوار:

- يقوم الحوار على عدد من الفنيات المهمة التي تساعد على تحقيق أهدافه، ومن فنيات الحوار المهمة ما يلي:
- الاحترام المتبادل بين أطراف الحوار.
 - التمييز بين الحقائق العلمية والرغبات الشخصية لأطراف الحوار.
 - تجنب فرض الآراء أو محاولة إخضاع الآخرين.
 - بدء الحوار بالنقاط المتفق عليها.
 - تجنب احتكار الحوار ومنح المجال للآخرين للتعبير عن آرائهم.
 - احترام آداب الحوار.
 - وضوح الصوت والكلمات واستخدام المصطلحات الشائعة.
 - التركيز على موضوع الحوار دون الاستطراد في الفرعيات الأخرى.



شكل (٨-٢)

استخدام الابتسامات تعزز فعالية عملية الحوار

مستويات الحوار:

يأخذ الحوار بصفة عامة عدة إتجاهات بناء على أطراف عملية الحوار، ويمكن تقسيم الحوار بناء على إتجاهات عملية الحوار والتحدث إلى عدة مستويات، ومن أهم تلك المستويات ما يلي:

الحوار الداخلي (مع النفس):

وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، في حالة كون هذا الحوار صحيحاً فإنه يتم بين مستويات النفس المختلفة في تناغم وتصالح دون إلغاء أو إنكار أو تشويه، فالفرد يكون صريحاً مع النفس ولا يستفيد شيئاً من إخفاء شيء عن نفسه 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 المتركمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للآخرين أو للنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.

الحوار الأفقي (مع الناس):

وهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة، وينقسم 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):

وهو الحوار الذي يكون بين العبد وربّه، وتختلف طبيعة هذا الحوار عن المستويين السابقين حيث يتوجه الإنسان نحو ربه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان منجاة سرية أو دعوة جهرية، قال تعالى «ادعوا ربكم تضرعاً وخفية إنه لا يحب المعتدين» (الأعراف: ٥٥). وهذا الحوار في غاية الأهمية بالنسبة للفرد حيث هو متطلب أساس للروح وبدونه يصاب الفرد بالأمراض النفسية ويقدم على إيذاء نفسه بالانتحار. كما أن 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:

يتصف المحاور الناجح بعدد من الصفات النفسية والعقلية التي تمكنه من إتمام عملية الحوار بنجاح ومن هذه الصفات ما يلي:

- الابتسامة وبشاشة الوجه.
- الوضوح في طرح الأفكار.
- عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.
- يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.
- يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.
- قادر على تحليل أفكار الآخرين وتقييمهم بهدف معرفة سماتهم الظاهرة.
- يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش.
- سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.
- قادر على ضبط النفس.
- الحلم والصبر.
- يتعامل بالتواضع وبالرفق واللين مع الآخرين.

معوقات الحوار:

توجد الكثير من العوامل التي تعوق دون فعالية عملية الحوار وتسبب انحرافها عن أهدافها، بل وتحول الحوار إلى عملية جدالية عقيمة تسبب الكثير من المشكلات بين طرفي الحوار، ومن هذه المعوقات ما يلي:

- الكبر وسوء الخلق من أحد طرفي الحوار أو من كليهما.
- الغضب والإنفعال.
- عدم الاستماع والانصات.
- الثثرة وكثرة الكلام.
- وجود المشوشات.
- تحول مسار عملية الحوار إلى جدال.
- سوء اختيار المكان والزمان.
- خلو الحوار من عبارات الثناء والمدح.
- كثرة عبارات العتاب والذم واللوم.
- مهاجمة الشخص المحاور لشخصه وليس محاورة الفكرة.
- عدم ادراك أن الخلاف أمر طبيعي بين الأفراد.
- اللف والدوران في الحديث والابتعاد عن الموضوع.
- اختلاف الاجيال وتباين المفاهيم.

تحسين مهارات الحوار:

عملية الحوار هي عملية مهارية وفنية في نفس الوقت وشأنها شأن أي مهاره أخرى يمكن تطويرها وتحسينها بالتمرين والتدريب والممارسة، ومن وسائل تحسين مهارة الحوار ما يلي:

- إخلاص النية لله عز وجل ونصرة الحق.
- الإعداد للحوار بشكل جيد ودراسة موضوع الحوار بشكل تام.
- تهيئة النفس للإنصات للآخرين.
- إجادة توجيه الأسئلة وتحديد الوقت والأسلوب المناسب لطرحها.
- استخدام الأسئلة الفنية وليست استفزازية.
- الالتزام بالعقل والمنطق والبحث عن الدليل.
- استعمال الوسائل التوضيحية وذكر القصص الواقعية الواضحة وضرب الامثال.



شكل (٨-٣)

ضع في ذهنك رغبتك في اتمام الحوار

ملخص الدرس

- يعد الحوار أحد أهم وسائل الاتصال الفعال، ولأن الخلاف جزء من الطبيعة البشرية فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس ومواساتها، ويحتاج الحوار إلى العديد من المهارات وعادة ما يتبع الحوار مجموعة من القواعد الأساسية التي تحكم سيره وتحدد طبيعته.
- الحوار عبارة عن عملية تحدث بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار
- الحوار الفعال وسيلة مهمة لإقناع الآخرين وتغيير التوجهات وتعديل السلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفوس حيث تحثهم على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.

نشاط فردي:

- اكتب تقرير توضح أثر الحوار الفعال على العلاقات الشخصية داخل مجتمعنا.
- اكتب سيناريو لحوار توضح فيه آداب الحوار وصفات المحاور الناجح.

مصطلحات

الحوار: عملية تحدث 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.

الحوار الداخلي: هو الحوار الذي يتم مع الفرد وذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات.

الحوار الأفقي: هو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.

ثانياً: مهارات الإقناع

مفهوم الإقناع:

الإقناع هو 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.

فالإقناع هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.



شكل (٨-٤)

يحتاج الفرد إلى استخدام الأدلة والشواهد والصور لإقناع الطرف الآخر

طرق وأساليب الإقناع:

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليباً كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى ذهن، ومن هذه الطرق والأساليب ما يلي:

البراهين والأدلة:

وحتى تكون أكثر تأثيراً فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالاً للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.

التعابير الطبيعية:

وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلوس باهتمام للطرف الآخر، والاشارة المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الإيجابية.

استخدام أسلوب القصة:

حيث 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. ويتم الإقناع بالقصة بعد استخلاص العبر منها من خلال التأمل أو التفكير أو الإيحاء أو إقامة الحجج والبراهين.

التجارب العملية:

وهي 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.

الأمثال:

وهي كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة. ويستخدم ضرب الأمثال كثيراً لتوضيح الصورة وتقريبها إلى ذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقعية، وقد استخدم القرآن الكريم أسلوب ضرب الأمثال في أكثر من موضع لتوضيح الصورة وأخذ العبر، قال تعالى «مثل الذين ينفقون أموالهم في سبيل الله كمثل حبة أنبتت سبع سنابل في كل سنبلة مئة حبة والله يضاعف لمن يشاء والله واسع عليم» (البقرة: ٢٦١).

تحسين مهارة الإقناع:

مهارة الإقناع من المهارات المهمة التي تحتاج إلى تدريب وإعداد جيد قبل الخوض في عملية إقناع الآخر، ومن النقاط المهمة

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

التي يجب مراعاتها لتحسين ممارسة عملية الإقناع ما يلي:

- اقتناع الفرد أولاً بالفكرة التي سيناقشها مع الآخرين، حيث إن الاقتناع بالفكرة يعطي الثقة للفرد عند طرحه للأفكار.
- كن صريحاً وتجنب التلاعب بالحقائق، فالصدق أقرب طريق للوصول الى مرحلة الإقناع.
- استخدام الأدلة والبراهين للتأكيد على ما تقول.
- استخدام الكلام اللين عند مخاطبة الطرف الآخر، وتجنب ممارسة الأساليب الضاغطة عليه، سواء كانت بطريقة إيجابية أم فعلية.
- التحلي بالثقة بالنفس، والثبات على المبدأ خلال الحديث.
- تحدث بموضوعية وتجنب السماح لرغباتك بالتأثير على الحوار.
- النظر لفترة من منظور الطرف الآخر لمعرفة قناعاته الشخصية، وفي قصة إبراهيم عليه السلام مع قومه إشارة لذلك.
- طمئن الطرف الآخر أثناء عملية الحوار والإقناع.
- تجنب مهاجمة آراء الآخرين أو تحويل النقاش الى أمر شخصي منذ البداية.
- الاحترام المتبادل للأفكار والآراء بين الطرفين.
- الانصات للطرف الآخر وإعطائه الفرصة لعرض وجهة نظره.
- تفعيل استخدام لغة الجسد الإيجابية بصورة ملائمة للتعبير عما تقول.
- استخدام الأساليب المنطقية في طرح الأفكار التي تتماشى مع العقل والحقائق والنظريات.
- القراءة والاطلاع والعلم، حيث لا يمكن أن يكون الإقناع عن جهل.

نشاط فردي:

أنت تريد أن تستغل عطلة نهاية الأسبوع في الخروج الى البر والاستمتاع بجو الطبيعة وقد جهزت سيارتك باحتياجاتك اللازمة لذلك، وتريد إقناع زميلك بمصاحبتك والخروج معك ولكنه يريد الذهاب الى الرياض والاستمتاع بجو المدينة، كيف تقنع زميلك بتغيير وجهة نظره لكي يرافقك فيما تريد؟

أساسيات الإقناع:

تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول الى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر، ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي:

- اخلاص النية لله.
- التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

- الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- الاستماع الايجابي للطرف الآخر.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- إصنع ألفة مع المتحدث.
- ارتدي النظارة الخاصة بمحدثك وتبني وجهة نظره لفتره.
- استخدم دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.
- استخدم أساليب الإقناع الايجابية والسلبية.
- استوضح من وصول فكرتك الى الطرف الآخر بطريقة جيدة.
- انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.
- في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجه إلى الجدل.

استراتيجيات التأثير في الإقناع:

توجد العديد من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لإدارة عملية الحوار بين الأفراد، وبعض هذه الاستراتيجيات فعال وبعضها الآخر غير فعال في عملية الحوار، ويمكن توضيح هذه الاستراتيجيات فيما يلي:

استراتيجيات غير فعالة للتأثير في الإقناع:

يقوم الإقناع على توفر درجة من التآلف والتفاهم بين طرفين وقد كبير من الثقة بينهم، فضلا عن استخدام الاساليب المناسبة في عملية الإقناع. غير أن هناك بعض الطرق التي يمكن استخدامها وتؤثر سلبيا في عملية الإقناع حيث تعطي هذه الطرق احياءا داخليا للطرف الآخر بعدم قبول الفكرة المطروحة ورفضها، من ذلك مثلا توجيه اللوم للطرف الآخر أو التهديد والوعيد أو ممارسة الضغوط النفسية أو التكبر عليه، وفيما يلي مجموعة من الاستراتيجيات التي يجب تجنبها، حيث أنها غير الفعالة في التأثير على الآخرين:

التهديد والوعيد:

وذلك باستخدام ألفاظ التهديد والوعيد مع الطرف الآخر إذا لم يقتنع بفكرتك أو لم يفعل ما تريد، فالتهديد هنا بمثابة رسالة صريحة أو ضمنية تقول للطرف الآخر بأنه إذا لم يفعل ما تقول فسوف تقوم بإيذائه أو مضايقته. وهذا الأسلوب يجعل الطرف الآخر يأخذ الاتجاه السلبي للفكرة ويمارس أسلوب العناد مع الطرف الأول ويتحول أسلوب الإقناع الى أسلوب للجدل.

التقليل من قيمة الآخرين:

وهو أسلوب استفزازي يستخدم للتحقير من شأن الطرف الآخر والتضخيم من قيمة الطرف الأول للممارسة الضغط عليه بقبول الفكرة المطروحة، وكأنك تقول للطرف المقابل أنت سيء ولا يستحق الاحترام إن لم تفعل كذا وكذا.

العبوس والانسحاب:

وفيه تستخدم لغة الجسد السلبية لتوحي للطرف الآخر بالتخلي عنه إذا لم يقتنع بما تقول، وقد تمارس هذه الاستراتيجية من الآباء ضد الأبناء لإقناعهم بما يريدون وإلا سيتخلون عنهم في أشياء أخرى هم في حاجة إليها.

الثرثرة والاستطرداد: وهو أسلوب يستخدم لمنع الطرف الآخر من إبداء رأيه وتوضيح أدلته بعدم إعطائه الفرصة في الحديث والخروج به عن الموضوع الأساسي إلى موضوعات فرعية.

استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع:

لكي يتمتع الفرد بإقناع جيد يجب عليه اتباع بعض الاستراتيجيات التي تساعد على كسب الثقة والألفة مع الطرف الآخر، ولا بد من مراعاة ظروف الطرف الآخر، والتفهم أن الإنسان لا يتغير إلا عندما يقتنع ويرغب بذلك، فالآخرين ليسوا خاضعين لأوامرنا وورغباتنا وأفكارنا فحسب بل لهم آراءهم ورغباتهم الشخصية، وعادة يكون من الصعوبة بمكان دعوة الطرف الآخر للتغيير أو تعديل أفكاره وسلوكياته التي تعود عليها، فقد تحول مخاوفه ومعتقداته دون ذلك، ومن الاستراتيجيات الفعالة للتأثير على الآخرين كل من استراتيجية التعزيز الإيجابي، واستراتيجية العواقب السلبية وذلك كما يلي:

استراتيجية التعزيز الإيجابي:

يقصد بالتعزيز الإيجابي استخدام الكلمات أو المواقف الإيجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها، فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب. من التعزيزات الإيجابية التي يمكن استخدامها في إقناع الآخرين ما يلي:

المدح:

وهو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما، وهو حاجة يرغب فيها جميع الأفراد مهما اختلفت أعمارهم ومراكزهم، فيمكنك مدح التصرفات السابقة التي تطابق احتياجاتك ورغباتك، فتقديم المدح لهذه التصرفات يقدم تعزيزاً فعالاً لها من خلال إخبار الطرف الآخر بأنك تقدر قيمته وتحترمه عندما يتصرف على هذه الشاكلة. فالمدح وسيلة فعالة لإظهار احترامك للآخرين وتقديرك لهم وفي نفس الوقت تشجعهم على اتباع تصرف معين.

المقايضة:

وهي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

الآخر، وتقوم الحياة على كثير المقايضات، ولعل من أشهر المقايضات عملية البيع والشراء فهي عملية مقايضة بين طرفين أحدهما يرغب في سلعة والآخر يرغب في المال. فالرسالة الأساسية هنا في عملية المقايضة أنك ستمنح الطرف الآخر ما يريد إذا منحك ما تريد بالمقابل كأن تشكره إذا بادلك الابتسامه، والحياة مليئة بالمقايضات الصغيرة التي تسهل الاتصال مع الآخرين والتعامل معهم، وكثيرا ما نستخدم المقايضات مع أطفالنا فمثلاً نقول: "إذا ساعدتني في تجذيب هذه الأشجار سأصطحبك إلى محل الألعاب"، وقد تبدو هذه الوسيلة كنوع من الرشاوى إلا أنه ليس هناك خطأ في استخدام المقايضة لتحقيق مبتغاك إذا كان مشروعاً.

الحوافز:

يعد تقديم الحوافز من استراتيجيات التعزيز الايجابية التي تستخدم في عملية الإقناع، وتشير الدراسات إلى أن التعزيز الإيجابي من أهم طرق التأثير في الآخرين. وتقديم الحوافز يشبه المقايضة إلى حد كبير إلا أنه في هذه الحالة يتم تقديم الحافز كجزء من التصرف المطلوب وتكون فيه استفادة أكثر لطرف وتنازل أكثر من طرف آخر، مثلاً «اصطحبني إلى السوق، فهناك متجر كبير لبيع الكتب حيث يمكنك شراء ما تريد من كتب ومجلات» وعندما تقدم الحوافز يتم تلبية احتياجات الطرفين.

التقدير اللفظي وغير اللفظي:

يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف للآخر وخاصة إذا رافقها لغة الجسد الايجابية، فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة، والابتسامه الدافئة والإيماءه الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد. كما ان التقدير اللفظي إذا صاحبه تقديم شيء رمزي فإن تأثيره يكون أقوى على النفس كأن تقدم الشكر لصديق لك مع تقديم وردة أو خطاب شكر، حيث إن التقدير يوصل الرسالة للطرف الآخر بأنك تحترم الطرف المقابل وأنك مسرور بما فعل، مما يزيد من احتمالية تكرار الفعل وحصولك على ما تريد.

استراتيجية العواقب السلبية:

وهي استراتيجية عكس الاستراتيجية السابقة، حيث تستخدم العقاب بدلا من الثواب، أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل، وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره. ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي، لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغاضبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد. ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي:

إيقاف المكافآت:

ويقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدها. فوقف المكافآت هنا بمثابة عقوبة على أداء الفرد لفعل غير مرغوب فيه، فإذا كنت تريد الآخرين أن يلتزموا بالمواعيد وقد وفرت لهم وسيلة مواصلات تقلهم الى مقر العمل فيمكنك الانطلاق في الموعد بدونهم حتى يتعلموا الدرس ويحافظوا على المواعيد المقررة.

إعداد استراتيجيات الإعتناء بالذات:

وهي استراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر. يمكنك إعداد استراتيجيات للإعتناء بنفسك عندما لا يستطيع أو لا يرغب الطرف الآخر تلبية رغباتك، فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئاً واحداً فقط حتى يعيد ما استعاره مسبقاً.

التعرف على النتائج الطبيعية:

ويقصد بها التصرف مع الآخر تصرفاً طبيعياً دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي. فمثلاً إذا استمر أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيحملك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد. السر في العواقب الطبيعية أنها تبدو كنتائج طبيعي ومنطقي للظروف من حولك مما يجعلها أكثر قبولا من الطرف المقابل، فعندما يحضر متأخراً ولا يجده فإنه يلوم نفسه انه هو السبب في ذلك لأنه تأخر عنك.

ملخص الدرس

- الإقناع هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية.
- لا يمكنك التأثير في الآخرين من خلال اللوم والشكوى. في ما يلي مجموعة من الاستراتيجيات غير الفعالة للتأثير في الآخرين:
- التهديد
- التقليل من الآخرين
- العبوس والانسحاب
- الاستراتيجيات الفعالة للتأثير على الآخرين تقع ضمن فئتين رئيسيتين: التعزيز الإيجابي والعواقب السلبية
- هناك أربعة أنواع من التعزيز الإيجابي التي يمكنك استخدامها للتأثير في الآخرين:
- المدح.
- المقايضة.
- تقديم الحوافز.
- التقدير اللفظي وغير اللفظي.

نشاط فردي:

- اكتب سيناريو توضح فيه الاساليب المختلفة لإقناع الآخرين.
- اكتب تقرير تدرس فيه الآثار المحتملة للتعزيز الإيجابي وطريقة استخدامه للتأثير على الآخرين.

المصطلحات

الإقناع: محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية.

التعزيز الإيجابي: هو تشجيع الآخرين من خلال التصرفات الإيجابية وتقديم المكافآت المناسبة لأفعال وتصرفات معينة.

المقايضة: هي استراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر.

المدح في أسلوب الإقناع: هو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.

ثالثاً: مهارات الخطاب وتقديم العروض

مقدمة

إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية، وهي من المهارات التي تحتاج إلى تدريب واتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية. لذلك فإنه من المهم التركيز على تعليم الطالب فن الخطابة ومهارة التقديم والعرض حتى يتقنها بحيث تصبح جزء لا يتجزأ من شخصيته. سنقدم للطالب في هذا الدرس المهارات اللازمة لإتقان مهارات وفنون العرض والتقديم والتي ستساعد على تحقيق مبتغاه، وتحسن من قدرته على إيصال المعلومة وتقديم العروض وإلقاء الخطابات.



شكل (٨-٥)

أحرص على تحسين صوتك عند استخدام الأدوات الصوتية المساعدة

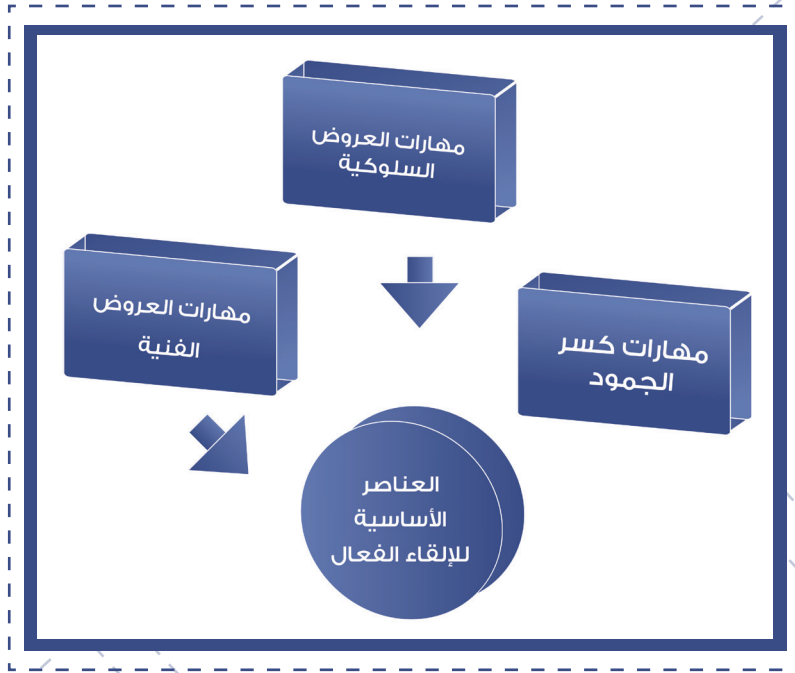
العناصر الأساسية للعرض الفعال:

يهتم العرض والإلقاء الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها لجعل العرض أكثر تشويقاً وجاذبية للجمهور، ومن أهم هذه العناصر والمهارات المهمة ما يلي:

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

مهارات العروض السلوكية: وهي 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 الإيجابية كالابتسامات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

مهارات كسر الجمود: وهي 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 باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.



شكل (٨-٦)

أهم العناصر الأساسية للإلقاء الفعال والمؤثر

أساسيات الملقى الجيد:

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض، ولكي يكون الملقى ذو إلقاء جيد وفعال فإنه يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة، ويتصف بعدد من الصفات التي تساعده على أداء العرض بطريقة جيدة، ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقى وتتوافر فيه ما يلي:

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 المستهدف فيما يتعلق بالعرض ويرتب الاجابات اللازمة لها بطريقة تمكنه من الإجابة بفعالية عند توجيه الجمهور له الأسئلة.

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. كما يجب عليه مراعاة تسلسل الموضوع وأفكاره تسلسلاً منطقياً واتساق الموضوع وعناصره مع بعضها، فضلاً عن اتساق الموضوع مع الحقائق العلمية والأفكار العقلانية الانسانية. ويمكن للملقى أن يجهز كروتاً بها كلمات مفتاحية تساعده على تذكر العرض طبقاً لتسلسل أفكاره.

المهارة اللغوية: وتعني تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتها، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، بما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية الى الجمهور المستهدف. كما يجب أن تشمل المهارة اللغوية القدرة على النطق الصحيح للكلمات والحروف وكذا المصطلحات العلمية العربية والأجنبية إذا لزم الأمر.

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 إطناب، وليضع في اعتباره أن «خير الكلام ما قل ودل»، و «كثرة العلم قد ينسي بعضه بعضاً».

الثقة بالنفس: فيجب أن يتحلى الملقى بدرجة عالية من الثقة بالنفس رباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف، كما أن الثقة بالنفس تعطي الدافع الداخلي القوي للفرد في أن يقدم العرض بكفاءة.

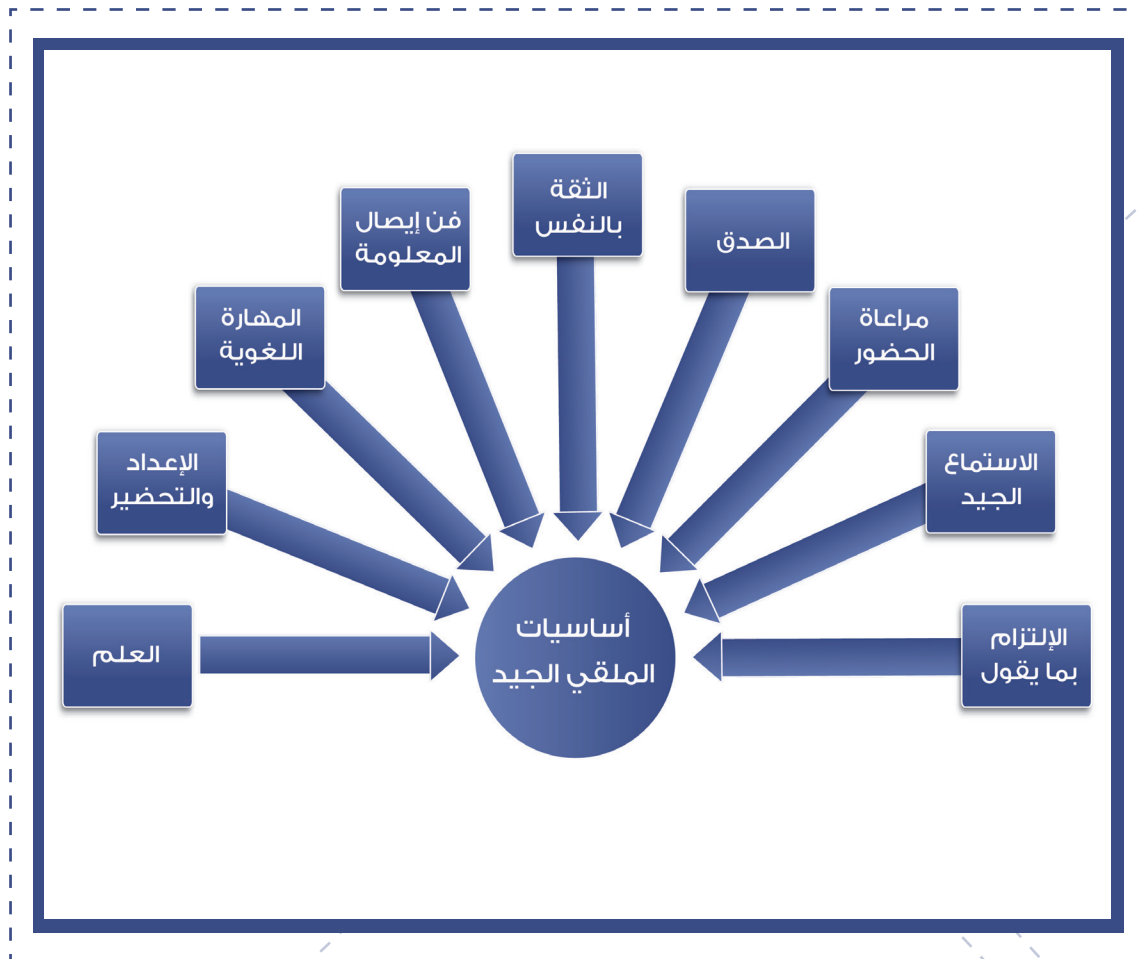
الصدق: وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقى، فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع، ويساعد على تجاوز المستمع مع الملقى. ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه. وعلى ذلك فتحسس المشاعر وصدقها وأمانة النقل ودقة المعلومة والإجابة بصدق من الأمور المهمة التي لا بد أن يتحلى بها الملقى الناجح أثناء عملية الإلقاء والعرض.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

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، ولذا يجب على الملقي أن يكون ناقد النظر وأن يختار الأسلوب المناسب والألفاظ المناسبة.

الاستماع الجيد: ويقصد به أن يتمتع الملقي بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقي جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقي في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالإستماع إليهم. حيث كما يحب الملقي ان يستمع إليه الآخرون فإنه يجب أن يستمع إلى وجهات نظر الآخرين أيضا ويعطي لهم الفرصة للتحدث.

الالتزام بما يقول: حيث يجب أن يكون المتحدث أول المقتنعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذبا، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذو وجه عبوس.



شكل (٧-٨)
أساسيات الملقي الجيد

مواصفات العرض الفعال:

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوباً شيقاً وجذاباً ومؤثراً في الجمهور، ولكي يكون العرض فعالاً فإنه يجب أن يتصف بالجودة وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي:

- أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- أن يكون مبنياً على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- أن يكون ضمن اهتمامات الجمهور من حيث الموضوع والمحتوى والاتجاهات.
- أن يقدم بأسلوب مرّن يقبل اختلاف وجهات النظر، وممتع.
- أن يكون منظماً من حيث المحتوى وطبقاً للتسلسل الطبيعي، وواضحاً للجميع.
- أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- أن يسير بشكل منهجي ومتناسق مع بعضه دون تعارض.
- أن يضيف شيئاً جديداً للحضور بعيداً عن التكرار، وله أثر إيجابي عليهم.
- يجب على تساؤل الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- يتخطى توقعات الجمهور.
- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بأرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.
- أن يستخدم الأجهزة التكنولوجية الحديثة كأجهزة مساعدة للعرض.

محاور العرض الفعال:

تعد مهارة العرض من المهارات المهمة التي تحتاج إلى إعداد وتدريب بصفة مستمرة للوصول إلى التحسن والالتقان، وحتى يكون العرض فعالاً فإنه يجب الاهتمام بجميع عناصر العرض من حيث الأهداف والأسلوب والمحتوى والمكان والإعداد وغيرها من المحاور التي تكونه، وسوف نتناول محاور العرض من خلال ثلاثة مراحل أساسية قبل وأثناء وبعد العرض، وذلك كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل العرض:

وهنا 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:

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

وهنا يجب أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: لماذا يعرض؟

حيث يجب على القائم بالعرض أن يحدد هدفه من العرض تحديدا دقيقا، وأن يكون الهدف واضحا في ذهنه أثناء العرض. وببساطة فإن الهدف هو ما يصبو إليه الانسان، والهدف من العرض هو ما يريد أن يحققه صاحب العرض في نهاية العرض. مع ملاحظة أن الهدف يجب أن يكون واقعيا ومشروعا ومناسبا.

موضوع العرض:

وهنا من الأجدر أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: ماذا سيعرض؟

والغرض من هذا السؤال هو تحديد الفكرة الرئيسة من العرض والموضوع الذي سيعرضه على الآخرين، هل هو منتج أم خدمة أم تدريب أم فكرة أم ماذا، ويجب أن يكون الموضوع محددا تحديدا دقيقا بعيدا الغموض أو الضبابية. 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 يكون السؤال المنطقي هنا: كيف أعد العرض المناسب؟

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

- تحديث نفسك باستمرار انك تستطيع تقديم عرضا جيدا.
- تحديد النقاط الرئيسة 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 وذلك من خلال طرح السؤال: لمن سيقدم العرض؟

ذلك أن محتوى وأسلوب العرض يعتمد على خصائص الجمهور المستهدف من حيث كافة عناصره، ويتم تحديد خصائص الجمهور المستهدف من خلال توضيح النقاط التالية:

- عدد الحضور.
- المستوى العلمي والثقافي للجمهور.

- المستوى الاجتماعي.

- المستوى الاقتصادي.

- المستوى الوظيفي والإداري.

- المرحلة العمرية والسنية.

- التخصص.

- التوجهات والميول.

- الميول والرغبات والاحتياجات.

- القيم والمعتقدات.

- المهن والأعمال.

- الجنس.

حيث لكل فئة من هذه الفئات أسلوب خاص يناسبه ويتم التحدث من خلاله.

العرض ذاته: وهنا من المفيد أن يسأل الفرد نفسه السؤال التالي: مم سيتكون العرض؟

والمقصود هنا بهذا السؤال تحديد مكونات موضوع العرض وعناصره وأركانه، حيث يتكون أي موضوع من العناصر الأساسية الآتية:

المقدمة:

وهي تهيئة للموضوع المراد تقديمه، وفي نفس الوقت تحديد لشخصية المقدم ومدى المامه بالموضوع وثقته في نفسه، ويجب أن تكون المقدمة قصيرة ومركزة ومفيدة ومشوقة. وفيما يتعلق بالمقدمة فيجب على الفرد مراعاة ما يلي:

أهدافها: وتهدف المقدمة إلى ما يلي:

- بناء علاقة إيجابية بالجمهور.

- تعزيز الذات وزيادة الثقة.

- إثارة اهتمام المستمع.

- توضيح ما سيقال.

- إعطاء فكرة عامة عن الموضوع.

- كسر الحاجز النفسي مع الجمهور.

أمثلة للمقدمة:

ومن أمثلة المقدمات التي يمكن استخدامها في العروض: ذكر قصة قصيرة، عرض صورة، عرض مقطع فيديو، ذكر طرفة، سؤال محير.

المحتوى: وهو متن الموضوع والمادة الخسبة التي يدور حولها اللقاء، ويجب أن يتصف محتوى الموضوع بما يلي:

● الجدة والحدثة.

- التنظيم الجيد.
- الارتباط بالبيئة.
- الاحتواء على احصاءات وبيانات حديثة.
- مدعم بالشواهد والامثلة والادلة 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، ويجب مراعاة ما يلي في الخاتمة:

- أن تكون مراجعة مختصرة وموجزة.
- تلخيص لأهم النقاط الرئيسية.
- تؤكد على الهدف والنتائج التي تم تحقيقها.
- أساليب للحصول على الاثر الرجعي لعرضك ورأي الحضور.

وقت تقديم العرض: وهنا من الأجدر الإجابة على السؤال: متى سيتم تقديم العرض؟

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

مكان العرض:

وهو المكان الذي سيتم فيه تقديم وتنفيذ العرض، وهنا يفيد السؤال: أين سيقدم العرض؟

حيث يجب تحديد مكان العرض ومعرفة خصائصه وامكانياته وتجهيزاته وكيفية الوصول إليه ووضع الإرشادات والعلامات الدالة على مكانه للوصول إليه بسهولة، وتختلف أماكن العرض حسب كل من الجمهور المستهدف والمحتوى المقدم في اللقاء، وتتمثل أهمية تحديد قاعات العرض في أن لكل منها مميزات ومناخها الذي يؤثر في عملية وكيفية العرض، وتحتاج الى تجهيز العرض بطريقة مختلفة، فأسلوب العرض في القاعات الفندقية يختلف عن أسلوب العرض في قاعة دراسية بالجامعة، ومن أمثلة الأماكن المستخدمة في العرض ما يلي:

- القاعات الدراسية، وذلك كما في الجامعات.
- قاعات الاجتماعات، وذلك كما في الشركات والمؤسسات.
- قاعة فندقية، وذلك كما في الاجتماعات التي تعقد بالفنادق العامة.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

- قاعة عرض، وذلك كما في القاعات التي تستخدم في الاحتفالات العامة.
- غرفة مكتبية، وذلك كما في غرف رؤساء الأقسام والمديرين.

وقبل البدء في العرض من الأفضل أن تقوم بتجريب إلقاء هذا العرض أمام أحد الزملاء أو الأقارب لتسمع منه وجهة نظره في كل عناصر العرض لتقوم بتعديلها قبل العرض الرسمي للمحتوى لتتمكن من التعديل إذا لزم الأمر.

مرحلة العرض ذاته:

وهي المرحلة التي تبدأ فيها فعاليات العرض، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على المهارات الشخصية التي تتعلق بشخصية القائم بعملية العرض، من حيث طريقة العرض ومهارته في استخدام لغة الجسد والتعامل مع الأجهزة التكنولوجية المساعدة للعرض بكفاءة، ومن النصائح التي يجب مراعاتها أثناء العرض ما يلي:

- تأكد من مظهرك العام المناسب وأن ملابسك مناسبة للحضور.
- أظهر احترامك وتقديرك للجمهور واشكرهم على اتاحتهم الفرصة لك للتحدث معهم.
- قف وتحرك وتحدث بصوت قوي وحماس.
- ركز على التواصل البصري مع الحضور.
- حاول قراءة وجوه الحضور بنظرة سريعة.
- قدم نفسك للحضور، واكسر الحاجز بينك وبينهم ببعض الكلمات الرقيقة.
- لا تقلد غيرك، فكل فرد له ذاتيته الخاصة.
- تعرف على أسماء الحضور وثقافتهم إذا كانت أعدادهم مناسبة.
- أخبر الحضور بسبب تواجدك بينهم الآن وما سوف تقدمه لهم.
- تحدث بلغة الحضور وبلهجة يفهمها الجميع.
- تجنب إلقاء النكات لمجرد الضحك، لأن له آثار سلبية على شخصيتك.
- كن معتدلاً من حيث سرعة الحديث، ليس سريعاً مخلاً ولا بطيئاً مملاً.
- استخدم أسلوب الاقناع واستشهد بالحقائق والنظريات.
- استخدم لغة الجسم ببراعة وخصوصاً حركة اليدين.
- استخدم نبرة الصوت المناسبة للموضوع.
- انتبه لتعبيرات أوجه الحضور من حيث القبول أو الرفض.
- أشرك الحضور في المناقشة ولا تستأثر بالحديث.
- نوع من أسلوب الحديث بين العرض والقصة والمثل والسؤال والاستفسار.
- لا تكون أسير مكان واحد، بل تحرك في أكثر من مكان حسب المتاح.
- تجنب الحركات السريعة المربكة للحضور، ولتكن مشيتك معتدلة.
- استخدم الوقفات المناسبة لإثارة انتباه الحضور.
- احرص على استخدام الأجهزة التكنولوجية ببراعة لتساعدك في العرض.

مرحلة نهاية العرض:

وهي 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، ومن النقاط التي يجب مراعاتها عند نهاية العرض ما يلي:

- عرض تلخيص مختصر للقاء.
- التأكد من تحقيق الهدف من اللقاء.
- الإجابة عن أسئلة الحضور.
- تقديم الشكر للحضور على حسن استماعهم ومشاركتهم.
- تقديم كلمة توديعية لهم تتأشد فيها العواطف والمشاعر.
- لا تقدم لهم إعتذار بدون سبب يدعو إلى ذلك، لأنه يضعف من شخصيتك أمامهم، ومن الأسباب التي تدعو للاعتذار حدوث تغيير مفاجئ في البرنامج أو تغيير الموعد أو الانتقال إلى مكان غير مناسب.
- الانتظار في القاعة لبعض الدقائق بعد الانتهاء من العرض لحين خروج بعضهم.

تقييم العرض بعد انتهائه:

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين، ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضاً للتقييم، حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا، ومن أهم محاور تقييم العرض ما يلي:

- ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- شمولية الموضوع ووضوحه.
- اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.
- وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
- التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الإيجابية في المناقشات.
- الاستجابة المدعمة من المشاركين.
- التلخيص والمراجعة للموضوع.
- الالتزام بالوقت المحدد للعرض.
- حسن المظهر العام ومناسبته للحضور.

بعض أساليب كسر الجمود أثناء العرض:

كسر الجمود أثناء العرض هو من المهارات المهمة التي يجب أن يتدرب عليها المتحدث أثناء الخطاب والعرض، ومن أساليب كسر الجمود ما يلي:

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

- الخروج عن الاطار التقليدي للجلسة أثناء العرض، بتشكيل الحضور في مجموعات.
- سرد القصة ذات الدلالة المناسبة.
- استخدام الفكاهة والطرفة المناسبة.
- ترشيح أحد الحضور ليقدم خبراته الشخصية المرتبطة بموضوع العرض.
- إعادة ترتيب وتشكيل المجموعات وتغيير أماكنهم.

مؤشرات تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

توجد العديد من المؤشرات الظاهرة التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض سواء كان تفاعلا إيجابيا أو تفاعلا سلبيا، حيث يستطيع مقدم العرض أن يقرأ في وجوه الحضور ويلحظ حركاتهم وإشاراتهم لمعرفة تفاعل الجمهور معه أثناء العرض، مما يعطيه الإحساس الداخلية بالاستمرار في العرض بنفس الأسلوب أو تنويع الأسلوب المستخدم أو التوقف والانتهاء، ومن هذه المؤشرات ما يلي:

المؤشرات الإيجابية التي تدل على تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

من المظاهر الإيجابية التي تدل على التفاعل الإيجابي بين الجمهور ومقدم العرض ما يلي:

- هزات الرأس الإيجابية.
- كتابة وتسجيل النقاط المهمة أثناء العرض.
- ميل الجسد قليلا للأمام.
- التفاعل مع المتحدث من خلال الابتسامات وتعبيرات الوجه.
- وضع الاصبع على الخد أو جانب الرأس حيث لهما دلالة على التفكير والتأمل.
- النظر المتتابع للمتحدث.
- تردد الكلمات وتكرارها.

المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض:

من المظاهر السلبية التي تدل على التفاعل السلبي بين الجمهور وقدم العرض ما يلي:

- التملل والإكثار من الحركة.
- العبوس في الوجه.
- كثرة النظر الى الساعة.
- استخدام أجهزة الجوال أو العبث بالمقتنيات الشخصية.
- كثرة التهامس الجانبي مع الأصدقاء.
- النظر في أنحاء الغرفة أو الى الخلف بعيدا عن المتحدث.

- الإكثار من حركات الرأس أو الجسد.
- اليدين المتقاطعتان على الصدر.
- التثاقب، والنعاس.



شكل (٨-٨)

من المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

ملخص الدرس

إن مهارات الإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد وعقده للصفقات وتقدمه في السلم الوظيفي .

الأركان الأساسية للإلقاء الفعال:

- مهارات العروض الفنية
- مهارات العرض السلوكية
- مهارات كسر الجمود
- قبل العرض لابد الإجابة على الأسئلة التالية:
- لماذا تعرض؟
- ماذا ستعرض؟
- كيف ستعد العرض؟
- لمن ستقدم عرضك؟
- مما سيتكون العرض؟
- متى ستقدم العرض؟
- أين ستقوم بالعرض؟

نشاط فردي:

قم باختيار موضوع معين وقم بتحضير خطبة وعرض مناسب عن هذا الموضوع لتقدمه أمام الطلاب.

المصطلحات

مهارات العروض الفنية: المهارات المتعلقة بفنيات العرض وما يحتويه من بيانات وحقائق وطرق وأساليب عرضها.

مهارات العروض السلوكية: هي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن.

مهارات كسر الجمود: هي القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر باستخدام الإمكانيات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

رابعاً: مهارات المقابلة الشخصية

مقدمة

المقابلة الشخصية هي الخطوة الثانية من خطوات البحث عن الوظيفة والحصول على العمل المطلوب. وتعد مهارة اجتياز المقابلة الشخصية من أهم أنواع مهارات الاتصال الشفهي المباشر وذلك لحدوثها وجها لوجه، لذا فإن الأمر يستلزم التمكن من استخدام مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، خوفاً من تغيير المعنى المرغوب. وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب ومقابلة التوظيف، وسيتم في هذا الدرس تناول مقابلة التوظيف بشيء من التفصيل لأهميتها في الحياة العملية الوظيفية للطالب نظراً لحاجته الماسة لها بعد تخرجه وتوجهه لسوق العمل بعد ذلك.

مفهوم المقابلات الشخصية وتعريفها:

المقابلة الشخصية هي لقاء يجمع فردين أو أكثر لتناول أمر ما ومعرفة وجهة النظر الشخصية من خلاله. ويوجد أكثر من تعريف للمقابلات الشخصية، ومن هذه التعريفات ما يلي:

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).

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.

هي اللقاء الشخصي المباشر الذي يتم بين أكثر من مسئول عن العمل وبين المتقدم لشغل وظيفة، بهدف تقييم مدى صلاحيته لشغل الوظيفة من عدمه.

أنواع المقابلات الشخصية:



شكل (٨-٩)

من المؤشرات السلبية التي تدل على عدم تفاعل الجمهور مع مقدم العرض

ليست كل المقابلات الشخصية تهدف الى التوظيف والعمل، بل يوجد أكثر من هدف للمقابلات الشخصية، وبناء على الهدف منها تقسم المقابلات الشخصية إلى الأنواع التالية:

الاستشارة: وهي المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.

الترقية: وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزاً.

التوظيف: وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.

التأديب: وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الاداء المطلوب

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

أو من ارتكبوا اخطاء في اعمالهم، وتهدف الى توجيه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه.

مقابلة الفرز: وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الاقسام والادارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة، وذلك كتوزيع الاعمال بينهم بناء على الخبرات والمؤهلات والقدرات الشخصية.

مقابلة الاختيار: وهي المقابلات التي تعقد في الإدارات من أجل اختيار أنسبهم على القيام بعمل معين.

مقابلات الاستكشاف: وهي المقابلات التي تقعد بهدف استكشاف القدرات والميول والمواهب لدى الموظفين، أو استكشاف طرق جديدة في العمل أو البحث عن أسباب الأخطاء التي وقعت.

طرق إجراء المقابلات:

توجد أكثر من طريقة أو كيفية لإجراء المقابلات الشخصية بغرض التوظيف، ومن هذه الطرق ما يلي:

المقابلة الفردية: وهي التي تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.

المقابلة مع مجموعة أشخاص: وهي التي تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.

المقابلات الهاتفية: وهي التي 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.

المقابلات عبر الانترنت: وهي المقابلات التي تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة الى امكانية الرؤية أثناء المقابلة.

أهداف مقابلات التوظيف:

هي اللقاءات التي تعقد بين الراغبين في الترشيح للوظائف وأصحاب الأعمال، وسوف نتناول مقابلات التوظيف من خلال النقاط التالية:

أهداف مقابلات التوظيف: من أهم أهداف مقابلات التوظيف ما يلي:

- تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة.
- اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤهلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

- حيث 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:



شكل (٨-١٠)

حاول الحضور للمقابلة الشخصية وأنت في أجمل صورة

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.
- تخيل نفسك وأنت داخل المؤسسة وتجري بالمقابلة.
- حاول معرفة ما إذا كان مطلوب نماذج أثناء المقابلة أم لا، وابدأ في تجهيزها.
- أعد جميع مستنداتك وشهادتك، نسخة ورقية ونسخة الكترونية.
- تمرن على المقابلات الشخصية مع صديق.

- امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
- رتب المقابلة في الوقت المناسب لك إذا كان ذلك ممكناً.
- أكد موعد المقابلة قبل الذهاب الى الموعد المحدد.
- توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.
- كن مستعداً بأسماء المراجع والعناوين وأرقام هواتفهم.



شكل (٨-١١)

انطلق للمقابلة الشخصية بكل قوة وحماس

أثناء المقابلة: من النصائح التي يجب الأخذ بها أثناء المقابلة ما يلي:

- اجعل ثقتك بالله سبحانه وتعالى قوية، واسأله التوفيق.
- احرص على الوصول مبكراً قبل موعد المقابلة المحدد.
- اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجوداً، وتحدث معه بكل هدوء.
- ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
- عرفهم بنفسك، وصافحهم بجرارة 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.
- احرص على ان تكون مهذباً ودوداً مع محدثك.
- راقب لغتك الجسدية و احرص على أن تكون إيجابية مثل:
- اعتدال الجلسة وعدم إرخائها للخلف.
- الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
- عدم تشبيك الأذرع أو الأصابع، وعدم غلق الرجلين وشدهم.
- لا تسترق النظر بزاوية أو بسرعة الى من يجري معك المقابلة.
- احرص على وضوح الصوت (لا مرتفع ولا منخفض).



شكل (٨-١٢)

ابدأ المقابلة بمصافحة من تقابلهم من لجنة التوظيف

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.
- سلم عليهم وانصرف بهدوء.
- بعد الانصراف احرص على كتابة رسالة شكر لهم وإرسالها لهم بالطريقة المناسبة.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

محظورات أثناء المقابلة :

من المحظورات التي يجب تجنبها أثناء المقابلة الشخصية ما يلي:

- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- لبس الجينز، التي شيرت، الكوتشي.
- التدخين، مضغ الحلوى أو العلك.
- ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أي اتصالات.
- التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.
- التهدل أو التملل على الكرسي.
- الظهور بمظهر اليائس.
- الثقة الزائدة في النفس.
- لمس الفم بصفة متكررة.
- الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- القسم والحلف لاثبات صحة ما تقول.
- النكات وتعمد الضحك لمجرد الضحك.
- الابتسامات المصطنعة.
- هز الساقين أو تحريك القدمين بطريقة مفتعلة.
- تشبيك الذراعين على الصدر.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.
- التشكي من وضعك وأنت في حاجة ماسة الى الوظيفة.
- القول بأن هذه الوظيفة هي حلم حياتي.
- السؤال عن الراتب والمميزات المادية.
- الاستفسار عن الأجازات.



شكل (٨-١٣)

احتفظ بوقارك وهدوء أعصابك وأنت تجاوب عن أسئلة المقابلة الشخصية

توجد أسئلة شائعة كثيرة يتم مداولتها في المقابلات الشخصية، وتهدف الى الكشف عن المواهب والقدرات الخاصة بالمرشحين، والتعرف على اهتماماتهم وقدراتهم على التعامل مع المشكلات، ويمكن تناول أسئلة المقابلات الشخصية من خلال المحاور التالية:

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية:

توجد كثير من الأسئلة الشائعة التي يتم طرحها في المقابلات الشخصية، وتتنوع الأسئلة المطروحة في المقابلة حيث ان لكل سؤال هدفه الخاص، ومن أنواع الأسئلة المطروحة في المقابلات الأسئلة التالية:

السؤال المغلق: وهو 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 ١٩٩٥؟» أو كسر الجمود لبداية الحديث أو متابعته.

السؤال المفتوح: هو 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 وامكانياته وقدراته ومواهبه، مثل «ما رأيك في...».

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

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 منتج، 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؟.

السؤال ذو الاختيارات السلبية: وهو السؤال الذي يكون بعكس النقطة السابقة، حيث تكون اختياراته سلبية، مثل إذا طلب منك التنازل عن استخدام شيء من ممتلكاتك الشخصية، فهل تتنازل عن الجوال أم تتنازل عن السيارة؟.

الأسئلة الافتراضية: وهي 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؟»

أمثلة لأسئلة المقابلات الشخصية:

هناك أسئلة كثيرة لا يمكن حصرها في مجال مقابلات الشخصية، ومن أمثلة الأسئلة التي يتم طرحها ما يلي:

- ما هو الشيء الذي ترغب في تعلمه في المستقبل القريب؟
- احكي لي عن نفسك.
- كيف تعرفت على الوظيفة المعلن عنها؟
- لماذا تريد العمل في شركتنا؟
- تخيل نفسك بعد ستة شهور من عملك لدينا، ماذا قد يكون سبب حبك للعمل هنا؟
- ما هو الشيء الذي يجعلك تذهب إلى عملك وأنت تشعر بسعادة لأنك سوف تقوم بعملك؟
- ما هو الشيء الذي يجعلك تذهب إلى عملك وأنت تشعر بتعاسة لأنك سوف تقوم بعملك وليس لديك رغبة بالذهاب؟
- ما هي طبيعة عملك السابق؟ ولماذا تركت وظيفتك الأخيرة؟
- صف المدير السيئ والذي لا ترغب أن يكون مديرك المستقبلي.
- ما هي أفضل نقاط القوة لديك ولماذا ؟ وبعد ذلك ... ما هي نقاط الضعف لديك؟
- إذا كنت ثريا لدرجة أنك لست بحاجة لتعمل. ما الذي قد يجعلك تذهب للعمل؟

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 إلى نقاط قوة، ولا تتطوع بالإجابة عن أسئلة لم تطرح في المقابلة. ومن النصائح المفيدة في ذلك ما يلي:

- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- لا تستعجل في الإجابة.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

- أعط نفسك ثمانية أو اثنتين قبل البدء بالإجابة.
- في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.
- استدل على إجابتك بأمثلة حقيقية وبراهين.
- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.
- تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس في إجابتك.
- اعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علم.
- إذا كنت لم تعرف الإجابة اعترف بذلك، وإذا كنت غير متأكد منها فابدأ بقولك: «أعتقد»، «على ما أظن»، «أتخيل».
- حول نقاط ضعفك الى نقاط قوة مثل، من عيوبي استغراق وقت طويل في القراءة، من عيوبي التعاطف مع المظلومين، من عيوبي للانتهاك من واجباتي اليومية حتى لو تطلب مني التضحية بزياراتي، وهكذا حول نقاط الضعف الى ميزات يحبها صاحب العمل.

المهارات المطلوبة لدى قطاعات الأعمال:

- غالباً ما يبحث أصحاب قطاعات الأعمال عن الأشخاص الذين يتمتعون بمهارات وقدرات شخصية متميزة تفيدهم وتساعدهم في انجاح العمل وتطوير المؤسسة، ومن المهارات التي يبحث عنها أصحاب الأعمال ما يلي:
- الإصرار والحماس للعمل، ويتضح ذلك من قبول العمل تحت الظروف الصعبة.
 - الطموحات العالية والنظرة المستقبلية المتفائلة.
 - سرعة الأداء والإنجاز، وإدارة الوقت بفعالية.
 - الحرص على العمل والالتزام بالمهام المطلوبة دون تدخل في أعمال واختصاصات الآخرين.
 - المهارات الاجتماعية: وذلك من خلال تقدير العمل الجماعي وبروح الفريق الواحدة، فالفردية في العمل تؤدي الى التنافسية التي قد تسبب تغيير جو العمل الى الأسوأ، فهي غير مرغوبة.
 - المهارات الاتصالية: وتشمل مهارة التحدث والإلقاء والحوار الفعال والإيجابي، واستخدام لغة الجسد الايجابية بفعالية.
 - المهارات الذاتية: مثل مهارات القيادة والإدارة والتخطيط والتفاوض والمتابعة، بالإضافة الى مهارة استخدام الاجهزة التكنولوجية كالحاسب والفاكس والهاتف وجهاز العرض.
 - مهارات حل المشاكل والتفكير المنطقي: حيث يجب أن يكون الحل منطقياً مرتباً، ويتضمن أقل كمية من الخسارة.
 - مهارات التنظيم والإنجاز: القدرة على العمل في بيئة العمل وفق ظروف العمل وتحدياته، وتقبلها والقدرة على الإنجاز والنجاح في ظل المتغيرات.
 - مهارات علمية وفنية: مثل الرغبة الحماس لاستكمال الدراسات العليا والحصول على شهادات علمية أعلى، وكذلك الحرص على حضور الدورات التدريبية في مجال التخصص.



شكل (٨-١٤)

مؤهلاتك وخبراتك هي مفتاح قبولك في المقابلات الشخصية

خصائص ومواصفات المرشحين للمقابلات الشخصية:

ليس أي فرد مؤهل بالضرورة هو مرشح لإجراء المقابلة الشخصية، إذ إن هناك بعض الصفات التي تؤهل الشخص لاجتياز المقابلات الشخصية، من أبرز خصائص المرشحين للمقابلات الشخصية ما يلي:

- توفر درجة مقبولة من الذكاء.
- يجيد الإنصات للحديث.
- الحماس المنظم والموجه للعمل.
- إيجاز ما يقول مع دعم اجاباته بأمثلة.
- امتلاك حد مقبول من مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- حب العمل التعاوني ضمن الفريق.
- المرونة في الفكر وسعة الأفق.
- القدرة على حل المشكلات بطريقة منظمة.

- العمل تحت الظروف الصعبة.
- ذو شخصية مستقلة وصاحب قرار في حدود صلاحياته.
- الاهتمام والسعي الدائم لإتقان وإتمام العمل على أكمل وجه.

ملخص الدرس

تعد مهارة المقابلة من أهم أنواع مهارات الاتصال الشفهي المباشر وذلك لحدوثها وجها لوجه، وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب ومقابلة التوظيف.

هناك عدة أنواع من الأسئلة الممكنة خلال المقابلة أهمها:

- السؤال المغلق (ينتهي بنعم ، لا) .
- السؤال المفتوح (ليس له إجابة محددة) .
- السؤال ذو الاختيارات الموجبه .
- الاختيار بين عدة أشياء كلها سلبية .
- الأسئلة الافتراضية .

نشاط فردي:

- اكتب سيناريو لمقابلة توضح فيه التصرفات الخاطئة والتصرفات الصحيحة خلال المقابلة.
- اختر موقع وظيفي في شركة معينة وقم بإعداد مجموعة من الأسئلة المتوقعة خلال المقابلة وبعض الإجابات الممكنة.

المصطلحات

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

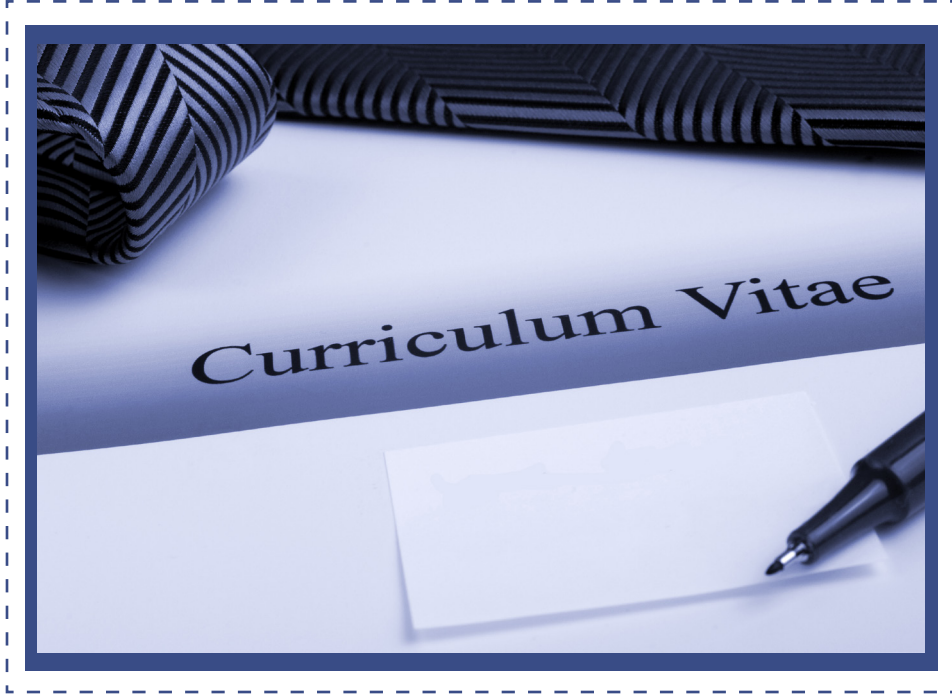
السؤال المغلق: سؤال ينتهي عادة بنعم أو لا والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل "هل أنت خريج عام ١٩٩٥؟"

السؤال المفتوح: هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن النفس.

السؤال ذو الاختيارات الإيجابية: السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته.

الأسئلة الافتراضية: وهي أسئلة تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل وتقييم ثقافته وتفكيره مثل "أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟"

خامسا: مهارات كتابة السيرة الذاتية



شكل (٨-١٥)

دون كل مهاراتك وخبراتك في السيرة الذاتية

مفهوم السيرة الذاتية وتعريفها:

يحتاج كل باحث عن عمل إلى تجهيز وكتابة ملخص لبياناته ومؤهلاته وخبراته السابقة (سيرته الذاتية) لتقديمها إلى المؤسسات والشركات المعلنّة عن فرص العمل. وبالتالي يجب أن تكون السيرة الذاتية معبرة عن كل ما يملكه الفرد من قدرات ومهارات ودرجات علمية وخبرات وجوائز وأبحاث منشورة.

والسيرة الذاتية هي الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد للدخول إلى المقابلة الشخصية، عليه فإن كتابتها بطريقة مناسبة وبلغة جيدة ستعكس على الفرد بشكل إيجابي، بحيث يظهر كأفضل مرشح لفرصة العمل المعلنّة عنها. حيث تمثل السيرة الذاتية بوابة العبور إلى الوظيفة التي تتمناها والتي تعكس قدرتك على تقديم نفسك، من خلال كتابة سيرتك الذاتية بشكل ملائم وجذاب.

ويمكن تعريف السيرة الذاتية على أنها تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

كما يمكن تعريفها على أنها الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.

أهمية السيرة الذاتية:

تتمثل أهمية السيرة الذاتية فيما يلي:

- هي أداة تستخدمها لتسويق نفسك للشركات والمؤسسات والشركات وأصحاب الأعمال.
- هي وسيلة تستخدمها المؤسسة لغربلة الأفراد قبل المقابلة .
- تساعد صاحب العمل على تشكيل صورة ذهنية /عقلية عنك وعن نشاطاتك .
- وسيلة تؤهلك للمقابلة وتظهر لصاحب العمل مدى مناسبتك، وتسمح له أن يخمن ويقدر مؤهلاتك بسرعة.
- تكمن أهميتها فيما تحتويه من إيجاز يتحول إلى قدرة مركزة على التعريف بك أو لنقل تسويقك بالشكل الذي ترمي إليه . فعند البدء بالتواصل مع أية جهة، وقبل حدوث مقابلة أو لقاء شخصي، عادة ما تكون سيرتك الذاتية المكتوبة أول ما سيزود تلك الجهة بموجز مكثف لأهم المراحل العلمية والعملية التي مررت بها مع وصف مختصر لما رافق تلك المراحل من مهارات امتلكتها، والتي إما أن تؤهلك للمتابعة بهدف الحصول على ما أنت بصدد التقدم إليه أو تكون عائقاً أمام تحقيقك الحلم الذي يصبو إليه.
- هي أولى الخطوات للحصول على الوظيفة، فهي تلعب دور المفتاح أو الممهد للخطوة التالية وهي استدعاءك للمقابلة الشخصية مع الجهة التي تخاطبها. إذ تجد أن معظم المؤسسات في العالم تعتمد على السيرة الذاتية من أجل الحصول على ما تحتاجه من معلومات مفهومة عن صاحب الشأن لكي تستخدم للأغراض التالية:
- التعرف المبدئي على المتقدم للوظيفة لاتخاذ قرار ترتيب مقابلة شخصية معه.
- مرجع له وللمؤسسة أثناء المقابلة الشخصية، حيث يتم الرجوع إليه والاستناد الى ما فيه من معلومات.
- مرجع تذكيري تحتفظ به المؤسسة بعد الانتهاء المقابلة، حيث يتم الاحتفاظ بملف كامل لجميع السير الذاتية التي ترد إلى المؤسسات للرجوع إليه عند الاحتياج.

محتويات السيرة الذاتية:



شكل (٨-١٦)

اجعل سيرتك الذاتية في صفحة واحدة أو صفحتين ، ولا تزيد عن ثلاث صفحات

يقصد بالمحتوى ما تتضمنه السيرة الذاتية من معلومات وبيانات عن طالب الوظيفة، وكيفية صياغتها وترتيبها ومحاورها، وتحتوي السيرة الذاتية غالباً على المحاور التالية:

- **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.

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

- **التعليم والمؤهلات العلمية:** على أن تكتب 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.
- **الخبرات الوظيفية والإدارية:** وذلك إن وجدت، حيث يكتبها مبتدئاً بالأحدث ويكتب فيها ما يلي:
 - المسمى الوظيفي أو الإداري.
 - التاريخ: باليوم والشهر والسنة.
- **الدورات التدريبية:** وهي الدورات التدريبية التخصصية والعامة 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:** ويقصد بها 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:** حيث يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلاً تحدثاً وكتابة.
- **المهارات الأخرى:** حيث تدون المهارات الأخرى التي تتقنها، ويفضل أن تبدأ بالتالي لها علاقة بالوظيفة المطلوبة.
- **الأعمال التطوعية:** حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها مثل:
 - المشاركة في برامج محو الأمية.
 - المشاركة في تجميل الأحياء السكنية.
 - خدمات الحجاج والمعتمرين.
 - حملة مكافحة التدخين.
 - حملة التبرع بالدم.
 - التدريس في جمعيات التحفيظ.
- **الهوايات والاهتمامات الخاصة:** وهي التي تؤديها في أوقات الفراغ مثل:
 - القراءة والمطالعة.

- كتابة الشعر.
- متابعة التطورات التكنولوجية.
- ممارسة الرياضة.
- **المعرفين:** وتشمل 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.
- حيث يكتب البيانات الأساسية المختصرة لكل معرف مثل: الاسم، وعنوان العمل، والبريد الإلكتروني، والجوال، ولا يفضل أن تكتب أسماء الأصدقاء أو الجيران طالما أنك لم تعمل معهم من قبل.

مهارات صياغة السيرة الذاتية:

- توجد الكثير من المهارات التي يجب اتباعها عند صياغة السيرة الذاتية لتكون في صورة جيدة ومناسبة لأصحاب الاعمال، ومن هذه المهارات ما يلي:
- **التلخيص:** وذلك بعرض المعلومات الرئيسة دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديك الوقت الكثير لقراءة كل التفاصيل.
- **الوضوح:** وذلك من حيث اللغة والصياغة.
- **تجنب الاختصارات:** حيث يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.
- **التركيز:** وذلك بتحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.
- **الترتيب:** وذلك مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، ووضع العناصر المشتركة سوياً.
- **الصدق:** ويقصد 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:** ويقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

كيف تكتب السيرة الذاتية؟



شكل (٨-١٧)

لا تلجأ إلى أي شخص ليكتب لك سيرتك 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 ١٢ ولا يزيد عن ١٤، على أن تكون العناوين الرئيسة بالخط الثقيل.
- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.
- لا تكتب أرقام بطاقتك الخاصة حتى لا يساء استخدامها.
- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.
- ابتعد عن الجمل التنظيرية مثل (أهدف لأثبت نفسي في الحياة العملية)، أسعى إلى تطوير ذاتي.
- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.
- حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة إلكترونية معك دائماً.

تقييم وتحليل السيرة الذاتية:

الوحدة الثامنة: المهارات التواصلية مع الجمهور

تخضع السيرة الذاتية إلى تقييم وتحليل من صاحب العمل لاختيار أفضل المرشحين للعمل، فعندما تعلن الشركات عن توفر وظائف لديها فإنها تتلقى أعدادا كبيرة من السير الذاتية والتي تحمل بيانات مختلفة، وعندما تواجه الشركات بهذه الأعدادا الكبيرة من المتقدمين فإنها تلجأ إلى انتقاء بعضهم من خلال سيرهم الذاتية، وغالبا ما يتم هذه الانتقاء خلال فترة زمنية صغيرة جدا تكاد لا تتجاوز الثلاثون ثانية فقط يتم فيها تصفح السيرة الذاتية تصفحا مبدئيا، فغالبا ما يكون أصحاب الاعمال مشغولون في أعمالهم ولا يملكون الوقت الكافي لقراءة كل كلمة في السيرة الذاتية، ويتركون الفرصة لصاحب السيرة الذاتية في التحدث عن نفسه ومعرفة مدى صدق ما كتب بالسيرة الذاتية أثناء اجراء المقابلة الشخصية، وغالبا ما تكون معايير الاختيار بناء على ما يلي:

- مدى ملائمة وتطابق مؤهلات المرشح مع الوظيفة المطلوبة.
- الخبرة من حيث التخصص والمدة الزمنية.
- السن من خلال البيانات المكتوبة.
- الانطباع العام من خلال قراءة السيرة، مع عدم وجود تناقضات فيها.
- وجود غموض أو عدم وضوح في بعض جزئياتها.

نماذج من السيرة الذاتية:

ليست السيرة الذاتية وثيقة عامة، بل هي وثيقة خاصة تختلف محتوياتها وما تقدمه من معلومات باختلاف الشخص صاحب العلاقة وباختلاف الهدف من تقديمها، وبالتالي لا يوجد لها نموذج وحيد ينتهي الأمر بمجرد تعبئته، كما يجب على الفرد كتابة أكثر من صيغة للسيرة الذاتية حسب طبيعة الوظيفة التي يتقدم لها. وهناك عدة طرق متعارف عليها لبناء السيرة الذاتية وترتيب عرض المعلومات فيها تختلف باختلاف الغرض منها، ومن أهم نماذج السيرة الذاتية ما يلي:

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 ومؤهلك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة كمرفق لخطاب طلب التوظيف Cover Letter . ولا بأس في 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 معين عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد. ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلك وخبراتك السابقة التي تلائم متطلبات ذلك العمل، وهو

ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.

وفي 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. مع إرفاقها بخطاب طلب التوظيف (Cover Letter).

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 تُكتب طبقاً للإعلان. وتُظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئاً بالأحدث تاريخياً. وفي حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمد 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، فيمكنك 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.

وعادة ما لا يفضل أصحاب العمل هذا النموذج لأنه غالباً ما يلمح إلى محاولة صاحبه إخفاء فترة انقطاع طويلة عن العمل أو التعطيل على خلل في مسيرة حياته المهنية.

النموذج المشترك – Combination CV

يجمع هذا النموذج بين النموذجين السابقين، الزمني والوظيفي، ويرحب به أصحاب العمل باعتباره بديلاً، للنموذج الوظيفي لأنه يتدارك سلبياته عبر إضافة التسلسل الزمني. وتستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بوصف لإنجازاتك

ومهاراتك وإمكاناتك يوضح للجهة التي تخاطبها «نقاط قوتك المهنية». ثم يلي ذلك القسم الزمني الذي يوضح تقدمك المهني في المجال المحدد عبر تقديم المعلومات مبتدئاً بالأحدث تاريخياً، انطلاقاً من اللحظة الراهنة رجوعاً إلى تاريخ بدء حياتك المهنية في المجال المقصود. ويلاقي هذا النموذج شعبية أكبر من النموذجين السابقين، و يمكنك اعتماده في الحالات التالية:

- تريد التركيز أولاً على نقاط قوتك المهنية.

- تاريخ حياتك المهنية قوي ومتناسك ويسير دون وجود انقطاعات تذكر.

أخطاء شائعة عند كتابة السيرة:

هناك بعض الأخطاء الشائعة التي يقع فيها الكثيرون عند كتابتهم للسيرة الذاتية ومن هذه الأخطاء ما يلي:

- كتابة مهارات وخبرات على غير الحقيقة.

- الأخطاء الإملائية.

- تغيير الألوان والخطوط.

- عدم الوضوح.

- نسيان كتابة طرق التواصل.

- كتابتها على أوراق ملونة وبراقة.

- إضافة صورتك كخلفية مائية.

- كثرة الحديث عن النفس.

- نسيان إرفاق طلب إجراء المقابلة الشخصية.

- كتابة رقم تليفون غير مستخدم.

- كتابة كل التفاصيل الدقيقة المتعلقة بك.

- عدم ترك مساحات خالية في الورقة.

نموذج خطاب مرفق للمقابلة الشخصية:

هو الخطاب الذي يرفق بالسيرة الذاتية وموضح فيه البيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للوظيفة المعلنة، وله أكثر من صيغة مثل:

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 مناسبا، 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: / / ١٣٤١هـ

مرفق لسعادتك السيرة الذاتية وجميع الأوراق الثبوتية .

ملخص الدرس

- السيرة الذاتية هي تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.
- تكمن أهمية كتابة سيرتك الذاتية فيما تحتويه من إيجاز يتحول إلى قدرة مركزة على التعريف بك أو لنقل تسويقك بالشكل الذي ترمي إليه

- محتويات السير الذاتية:
 - المعلومات
 - الرؤية والاهداف
 - التعليم
 - الدورات التدريبية:
 - الخبرة العملية ويفضل ترتيبها حسب التاريخ
 - اللغات التي تتقنها تحدثاً وكتابة
 - المهارات الأخرى التي تتقنها
 - الهوايات الشخصية.
- أسماء المعرفين: من أجل التزكيات والتوصيات إن وجد (بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين موثقة ومصدقة وموقعة منهم)

نشاط فردي:

اكتب سيرتك الذاتية ووضح فيها جميع التفاصيل المطلوبة من قبل أصحاب العمل

المصطلحات

السيرة الذاتية: تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

السيرة الوظيفية: هي السيرة الذاتية التي تكتب مرتبة بناء على التدرج الوظيفي.

السيرة التاريخية: هي السيرة الذاتية التي تكتب مرتبة بناء على التاريخ الزمني.

المراجع

- مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني, (٢٠٠٧): البرنامج التدريبي «تنمية مهارات الاتصال في الحوار»
- جيفري ج آلن, (٢٠٠٩): الأسئلة والأجوبة لمقابلات التوظيف, تعريب د. خضر الأحمد, مكتبة العبيكان.
- طارق محمد السويدان, (٢٠٠٣): فن الإلقاء الرائع, الكويت, شركة الإبداع الفكري, الطبعة الأولى.
- خالد عيد العتيبي: الدليل المساعد لاجتياز مقابلة الوظائف الاشرافية, شبكة المعلم الالكترونية, الكويت, (www.moalem.net)
- هلال حسين فلمبان: دور الحوار التربوي في وقاية الشباب من الارهاب الفكري, مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني, الرياض, ٢٠٠٩.
- عبد القادر الشихلي: أخلاقيات الحوار, دار الشروق, عمان الاردن, ١٩٩٣.
- Greene, L. D., and P. House. 1977. The "False Consensus Effect": An egocentric bias in social perception and attribution processes. Journal of Experimental Social Psychology 13:279-301.
- Hall, E. T. 1990. The Hidden Dimension. New York: Doubleday.

تم بحمد الله

www.seu.edu.sa



الجامعة السعودية الإلكترونية
Saudi Electronic University



النظم الخبيرة
Expert Systems
EXSYSS.COM