

ديوان الخدمة المدنية – دولة الكويت

برنامج تدريبي في

مهارات الاتصال المبدع

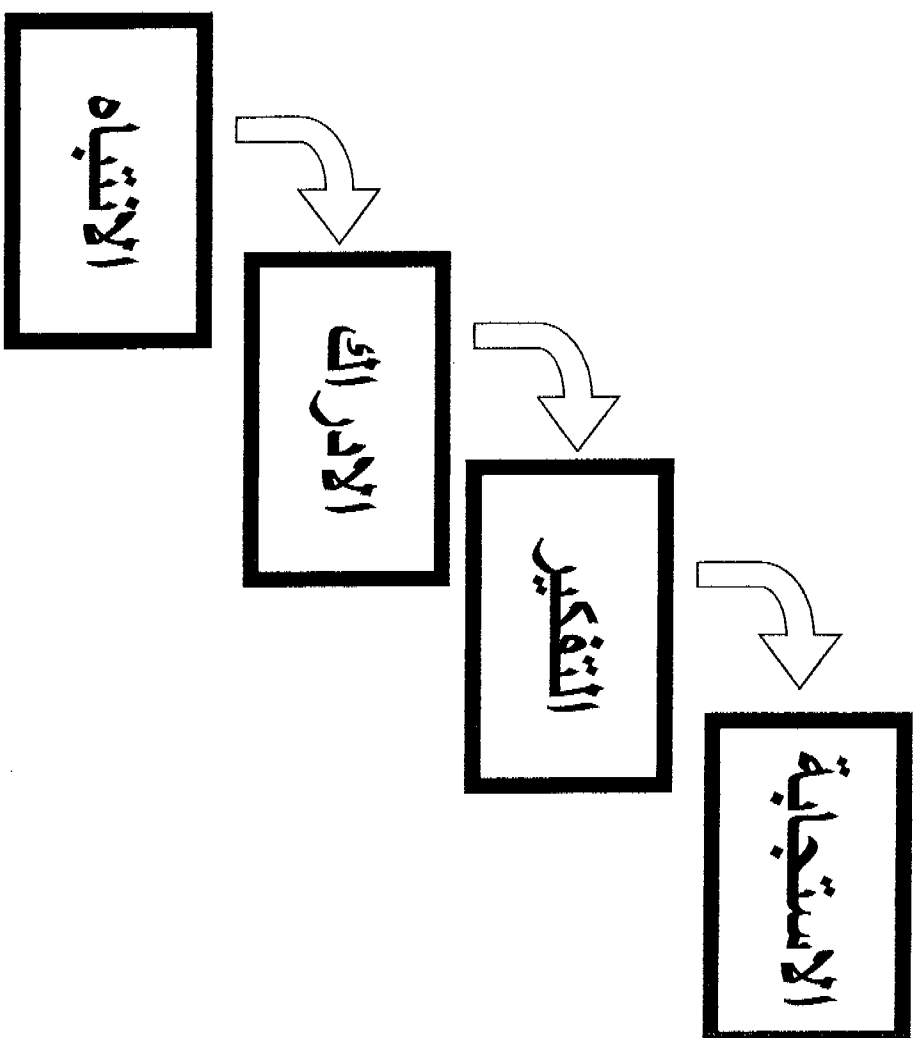
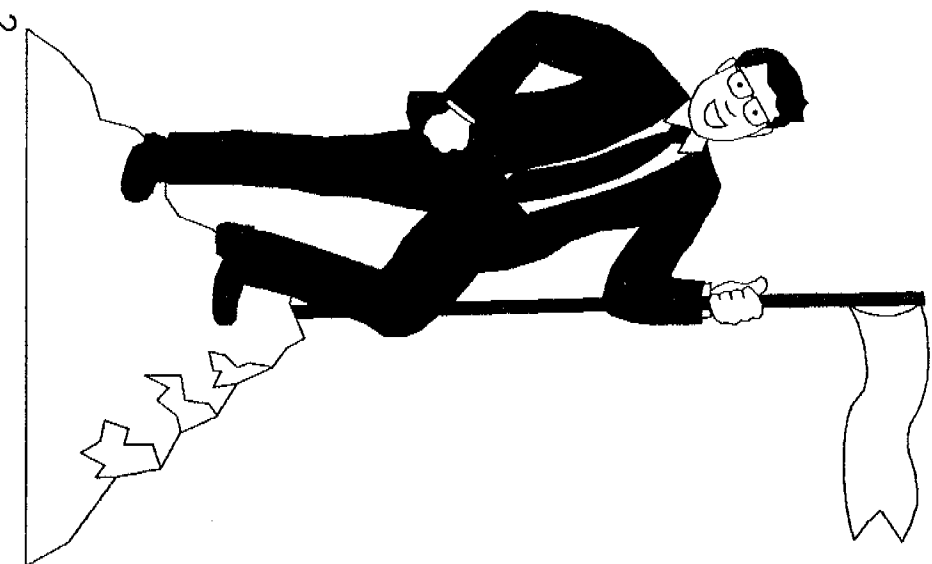
الكويت 19-23 فبراير 2012

اعداد وتقديم

الدكتور خالد الحريفي

مهارات الاتصال المبتدع

بعض العمليات العقلية المتصلة بالمعرض الفعّال



الملاحح الأساسية لشكل الاتصال في الألفية الجديدة

تغير دور المرسل

سيادة دور التكنولوجيا التطبيقية

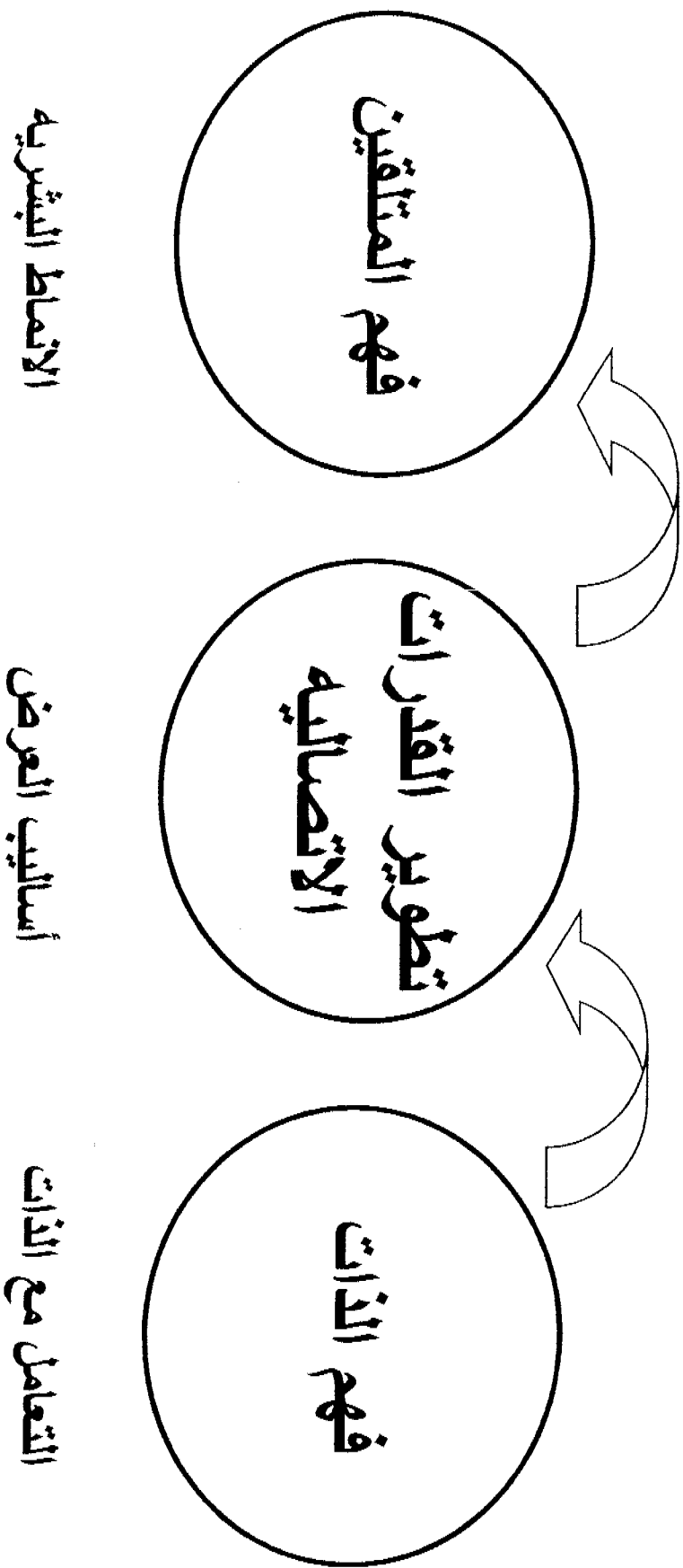
طبيعة العلوم والمعارف

حرية الوصول الى المعلومات

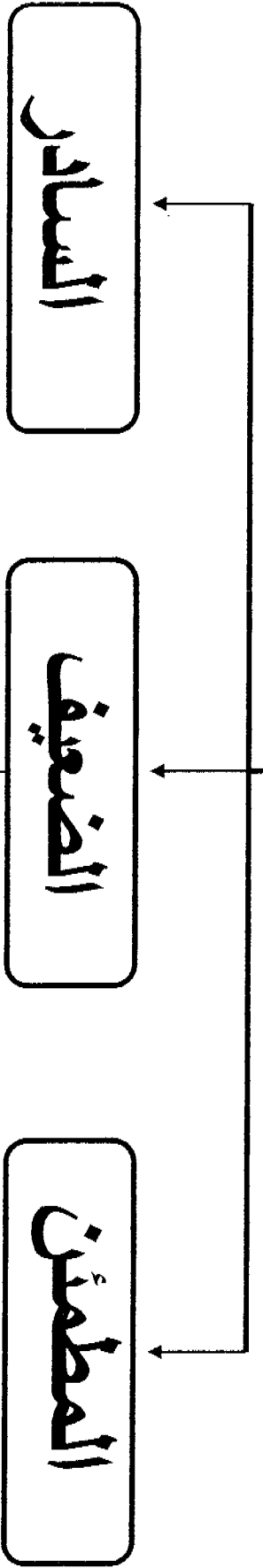
تطور المجتمع وازدياد مصادر المعرفة

إيقاع الحياة المعصرية

مهارات الاتصال المبدع



للتعامل مع الأزمات ثلاث حالات



التعامل مع الذات

ممارسة الذات

(1) فلسفة

(2) رسالة

(3) أهداف

(4) خطة

محبة الذات

(1) قبول الذات

(2) حماية الذات

(3) تنمية الذات

معرفة الذات

(1) تحكم

(2) تمييز بين :

- الفعل

- الفاعل

- الإفعال

- التفاعل

صاحب التشخيصية المتكاملة :

- نشيط ، محب للاستطلاع فيما حوله ، يقوم باتصالات كثيرة واسعة
- يكون أصدقاء ، يتحدث ، يضحك
- يظهر ميلاً إلى المرح ، يتقبل الفكاهة على نفسه بروح طيبة
- يواجه المشكلات بثقة و عن طيب خاطر
- يحدد المشكلات و يقبل على وضع خطط للوصول إلى حلول لها ، و يقبل على تنفيذ الخطط
- يميل إلى الخضاع اقتراحاته و معتقده للنقد و الاختبار
- يميل إلى الدفاع عما يسهم به ، إلى أن يقتنع بأنه خير صحيح

صاحب التخصیة المتكاملة :

- یمیل إلى تقبل نتائج أحكامه ، و تقبل كل من نتائج الأخطاء و ثمار القرارات الصحیة
- یتقبل المسؤولة التي تناسب قدرته و مستوى نضجه
- یمترف للأخرین بما قاموا به ، و يكون متواضعا في التحدث عما قام به ، لا یجد ضرورة للنفس
- یمبر عن انفعاله و لكننه لا یخضع له ، یمزید من سيطرته على التعبير الانفعالي غیر الرغوب فيه ، یسيطر على أعصابه ، لا یصر على طريقة واحدة
- یمعل و یمعب مع غیره ، یمسهم إسهماً سهلاً و طیباً في أوجه نشاط تعاوني ، یمساعد غیره

صاحب الشخصية المتكاملة :

- تكون له هوايات و ميول خاصة، يستخدم الكتب مصادر للمعرفة أو للمتعة

- سعيد و واثق من نفسه، غير قلق، لا يحزن على ما لا يمكن تحصيله، واثق من مكائبه و احترامه عند الآخرين و بالاختصار يتمتع بصحة عقلية سليمة
- حالته الصحية حسنه عموماً، يشبع حاجاته الجسمية العادية دون صعوبة

صاحب الشخصية غير المتكاملة :

- غير نشيط، لا يميل إلى خيرات جديدة، يفضل البيئة الضيقة المألوفة
- خجول، يتجنب الاتصالات بالأخرين
- جاد و حساس أكثر من اللازم، يخاف من أن يضحك الناس عليه، لا يقبل المزاح
- يتجنب المشكلات و الصعوبات من أي نوع و يهرب منها و يرفض مواجهتها و عندما يكون الهروب مستحيلاً فإنه يواجه المشكلات بقوله "لا أستطيع" و بالعناد وبالخداع
- لا يعرف ما يفعله، يتنمر من أن المطلوب خير و اوضح و يستفسر كثيراً عن المطلوب

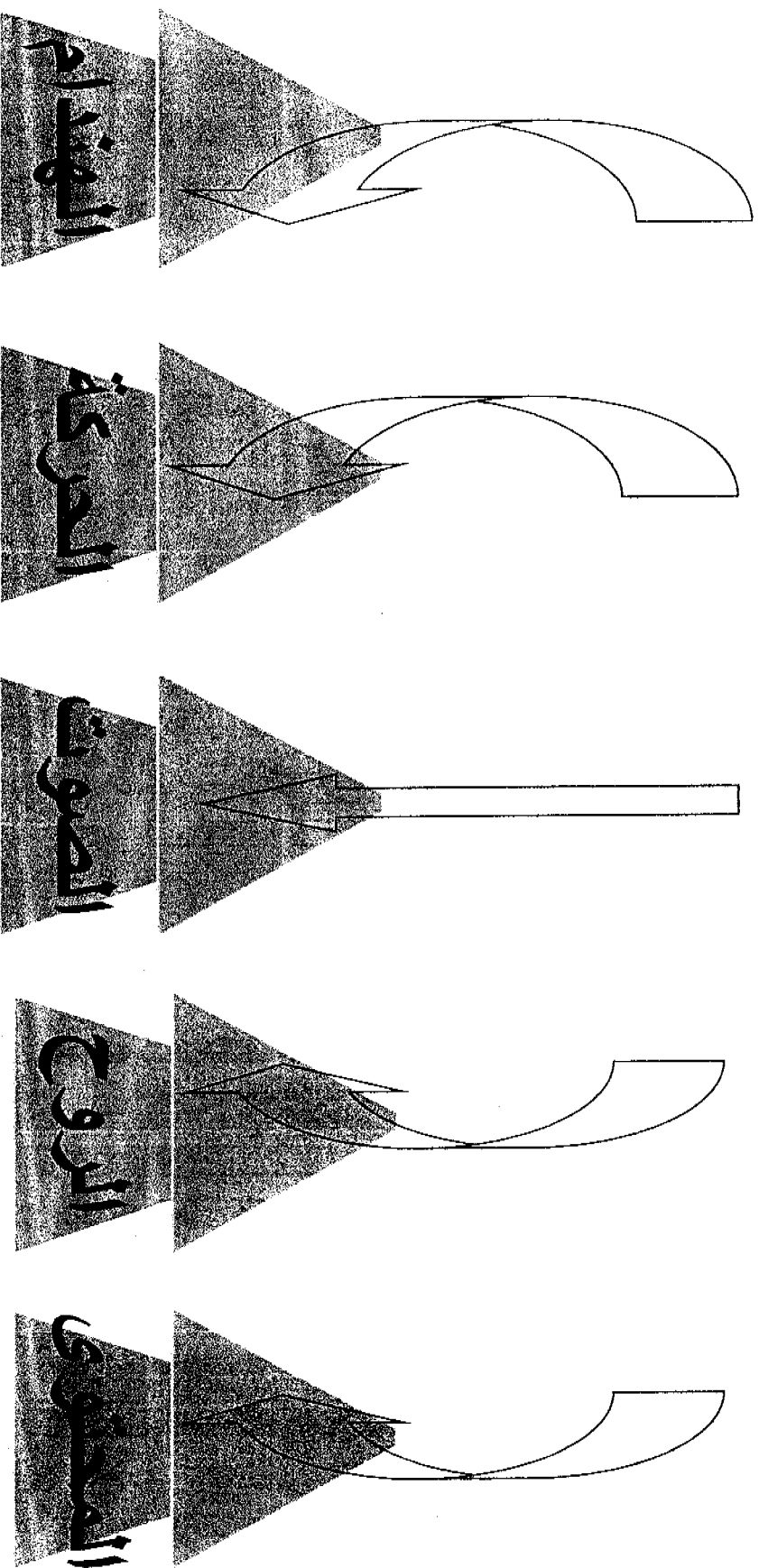
صاحب الشخصية خير المتكاملة :

- يرفض الخضوع للاختبار و التجربة و يضايقة النقد جداً
- غير متأكد، لا يثق فيما يقوم به و يسأل عن الصواب باستمرار
- ينسب الخطأ إلى غيره و يدعي أن الفضل له في أي نجاح أو في أكبر قسط من نجاح الجماعة
- لا ينجز ما يعد به و يتجنب القيادة
- يقلل من قدر غيره و يبالغ في تأكيد قدرته و إسهامه، يتشاجر، يعش
- يفشل في السيطرة على تعبيره الاتفعالي غير المرغوب فيه، يبكي، يصرخ، لا يريد المرح، يصر على طريقته

صاحب الشخصية خير المتكلمة :

- يرفض الاسهام مع غيره، يبالغ في التنافس، يجب أن يكون دائماً في قمة الجماعة، يهدم غيره إن أمكن
- ميوله ضيقه و محدودية في خارج أوجه النشاط
الضروري، يستخدم الكتب للهروب من الواقع في بعض الحالات
- مكتئب و خائف، قلق، خير سعيد بسبب عدم قدرته على تحاشي ما لا يمكن تجنبه، يظهر خوفاً من الآخرين، صحته العقلية خير سليمة
- صحته البدنية سيئة، يشعر بالآلام، عنده عادات عصبية فيما يتصل بالأكل و التخلص من الفضلات و غير ذلك

التشخيصية المؤثرة



دائرة التأثير



■ voice tonality

38%

body language

55%

■ words 7%

الخطوات التسع للاتصال الفعال

و

كن أنت

- استقرار العين
- انفراد القوام
- الشعور بالراحة
- المظهر الحسن
- الصوت المناسب
- لغة سليمة
- استمالة المتلقين
- خلق الاحترام

المجموعات الكبيرة

- أعلى قدر من توظيف مهارات الخطابه.
- أعلى قدر من توظيف مهارات الادارة المنصه.
- أعلى قدر من توظيف المرئيات.
- أقل قدر من الاستئله.

المجموعات الصغيرة

- أعلى قدر من المناقشة.
- أعلى قدر من المرونة.
- أعلى قدر من المعلومات.
- أقل قدر من الرسميات.
- أقل قدر من توظيف مهارات الخطابه .

خيارات للتعامل مع الأسئلة الصعبة

- الإجابة على الأسئلة
- الاعتراض بعدم المعرفة والتعهد بالبحث عن الإجابة
- طلب تأجيل الإجابة بعد المحاضرة
- تحويل الإجابة الى زملاء العمل
- حول الإجابة الى المرسل وأسئلة بطريقة اخرى
- حول الإجابة الى مستمع آخر
- حول الإجابة الى نقاش مفتوح

رسالة و تواصل

يعرف ما يريد وغير ماهر في التواصل	يعرف ما يريد وماهر في التواصل
لا يعرف ما يريد وغير ماهر في التواصل	لا يعرف ما يريد وماهر في التواصل

الافتقار

- (1) الاحتكار.
- (2) الكذب المحتمل والحقيقه غير المحتمله.
- (3) المعجز المنطقي والتحليلي.
- (4) تغيير اطار المرتكز والمصادر الموثوقة.
- (5) جرد الرغبات والمخاوف.
- (6) أسطورة الصديق.
- (7) أسطورة العدو.
- (8) الحاجه الى الانتماء.
- (9) الضغط.

مهارات المتحدث المتميز؟

- القدرة على التنظيم و عرض المعلومات ببساطة ووضوح .
- النضج العلمي و التكنولوجي (خبره افيقه)
- عقلية متفتحة خلاقه .
- قدره على الربط و التحليل .
- حس مرهف (خبره عملية)
- نظره انتقادية .
- قدره على اقتناع الاخرين بوجهة نظره .

قيل العرض

- (1) حدد أهدافك بجملة واحدة.
- (2) حدد المستمعين.
- (3) حدد الاطباع النهائي للمستمعين قبل أن تنتهي المحاضرة.
- (4) حدد أقسام المحاضرة والنقاط في كل محاضرة.
- (5) اجعل أقسام المحاضرة بتسلسل وبتوقيت منطقي.
- (6) رتب الأقسام حسب الأهمية ا، ب، ج.....
- (7) فكر بالافتتاحية التي تجعل المستمعين الى جانبك.
- (8) استخدم الأسئلة والرواية لجذب المستمعين.
- (9) حدد مكان المحاضرة.

كيف أكون مقتعاً؟

الهلوة

الحضور

الواقعية

الإختصار

سرعة البديهة

التصرف السليم

لماذا نستخدم المرئيات

- صورة واحدة تساوي ألف كلمة.
- تشرح المعاني التي يستحيل فهمها بالكلمات المجردة.
- توفر الوقت.
- تخلق الرغبة في التعلم.
- توفر التنوع.
- تضيف الأهمية.
- تبقى في الذاكرة أطول من الكلمات.

معلومات الاتصال الفعال...

أ- معلومات مرتبطة بالمرسل / المرسل:

- 1- عدم الرغبة القوية في التأثير...
- 2- الخوف من الارتباك أو الإحراج...
- 3- عدم الفهم التام للموضوع...
- 4- استخدام جملٍ وعبارات و كلمات غامضة... (المستوى الثقافي)...
- 5- التلفظ بجملٍ غير صحيحة... مقطوعة... وغير تامة...
- 6- عدم الإصغاء الجيد والعملي للتغذية الراجعة...
- 7- تقديم طريقة واحدة للاتصال...
- 8- محاولة الإرباك أو التشويش عن عمد...
- 9- عدم ترتيب المادة...

معوقات الاتصال الفعال...

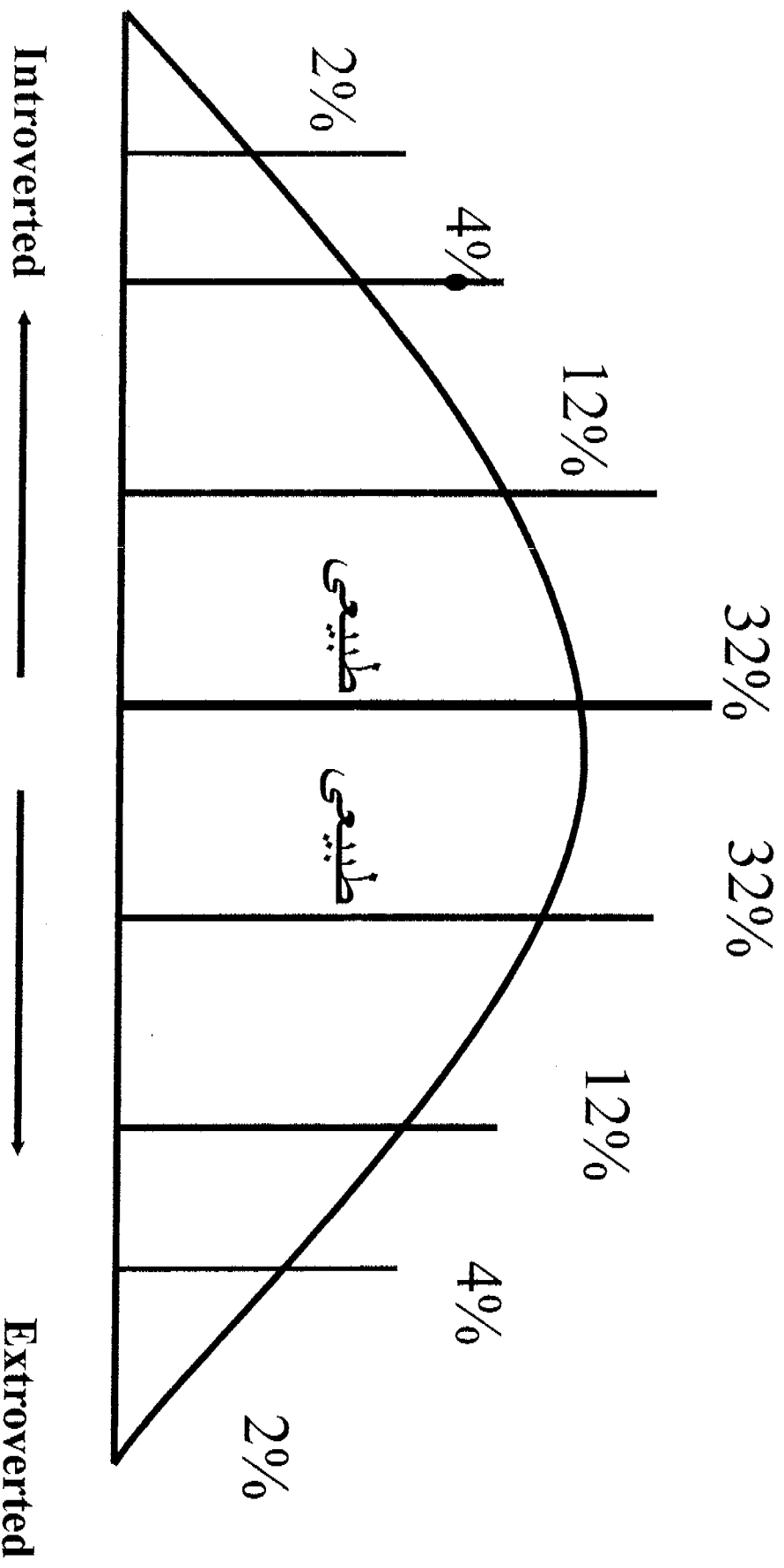
ب- معوقات مرتبطة بالمتلقي / المتلقية:

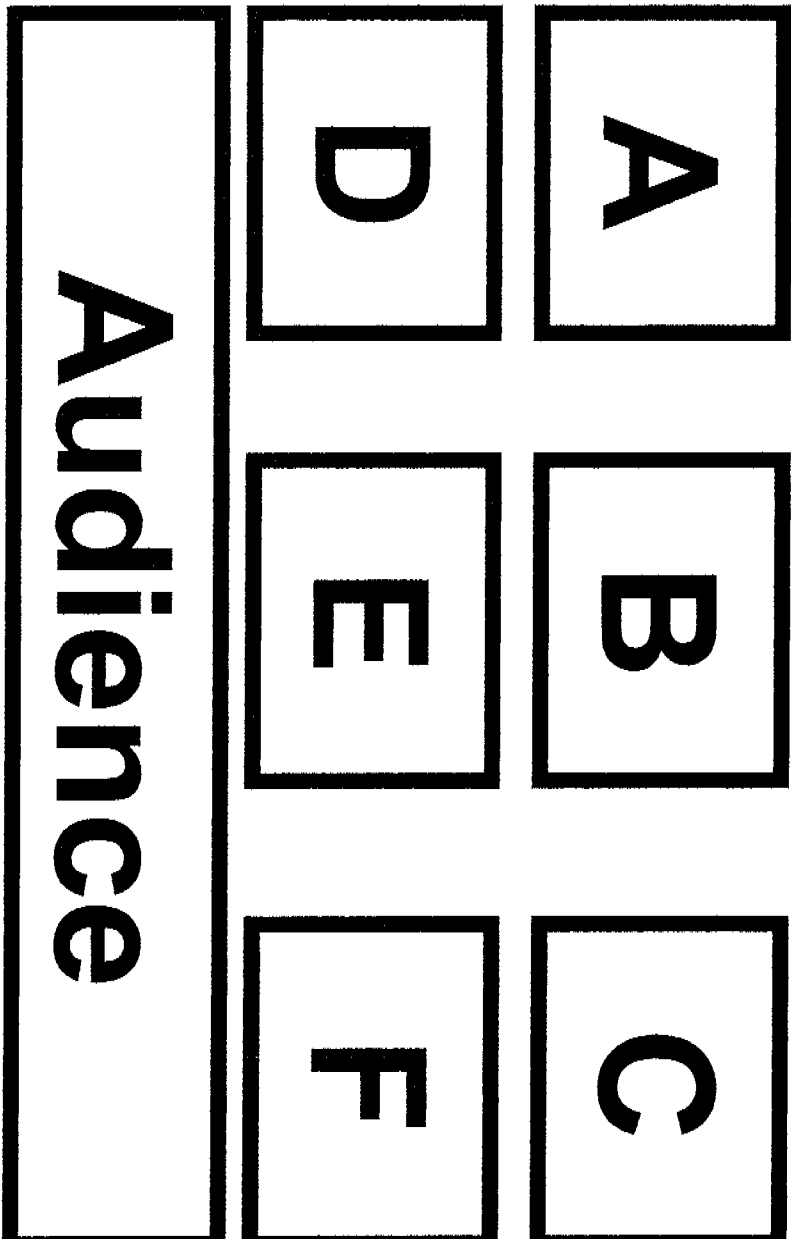
- 1- التصور المغلوط لما تم شرحه... (سوء الفهم)...
- 2- الانتقاد المبالغ فيه... (الانتقاد لغرض الانتقاد)...
- 3- الخجل أو الكبر... (عدم الاستفسار عما تجهله / تجهله)...
- 4- الحكم السريع والرفض المسبق لشخصية المدرب / المدربة...
- 5- الشعور بقلّة الاهتمام...
6- شرود الذهن...
- 7- عدم الرغبة الحقيقية في التغيير...

معلومات الاتصال الفعال...

- ج- معلومات عامة...
 - 1- التوقيت السبيغ...
 - 2- الإرهاق...
 - 3- تقنيات اتصال ضعيفة...
 - 4- الضغط الزائد من أجل النتائج...
 - 5- ضغط كبير في الوقت...
 - 6- الإحباط...
 - 7- ليس هناك نظام عام...

كيف يتصرف المتلقين





- المربع E أفضل المواقع.
- أفضل الدخول من A أو C وذلك حسب اللغة المقرؤة.
- المربعات A, B, C نأرا ما تستخدم الأ في توجيه خطاب عام.
- المربعات D, E, F للاستخدام للتركيز واستخدام (I - Contact).

الإقناع الواعي

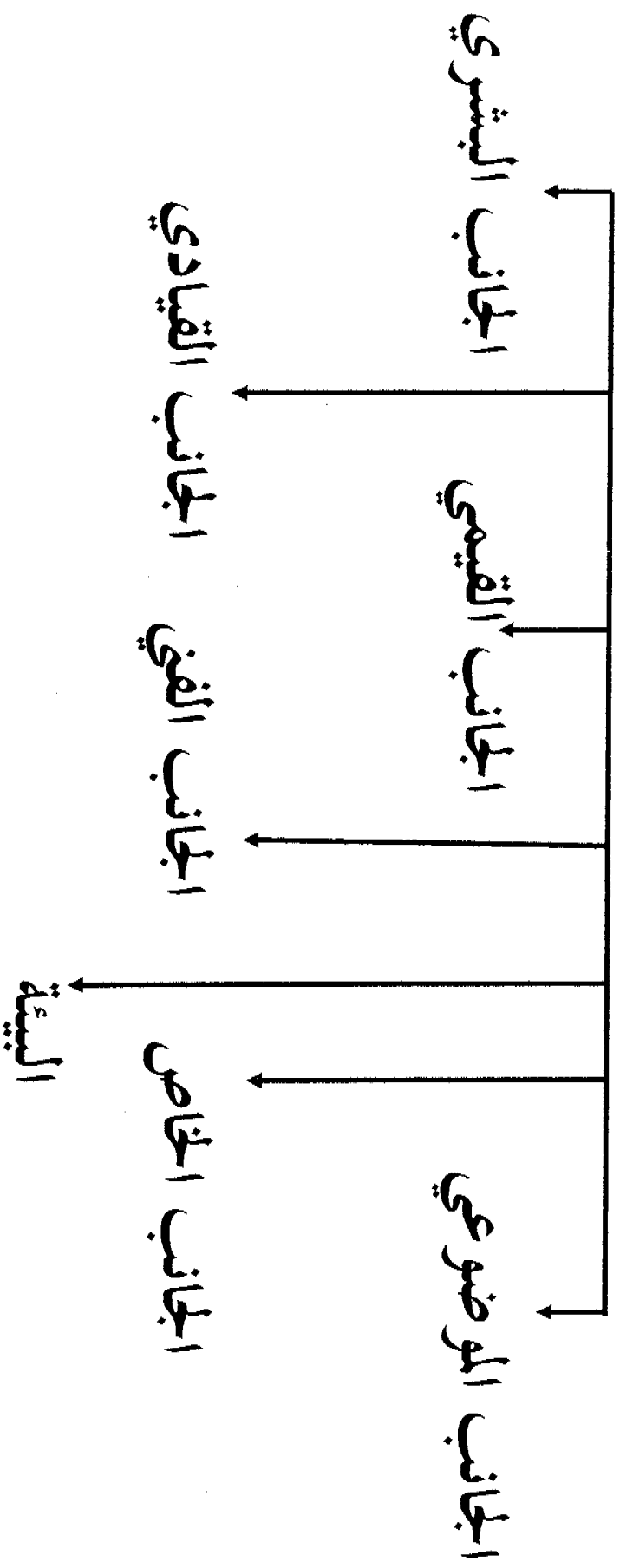
- يبدأ بالمصدقية
- الإلتطباع الأول أعظم أثر في النفس
- فإعادة أفكار الغير
- قوة الكلمة
- الفوز بقلوب الآخرين
- الفوز بعقول الآخرين
- درجة تأثير الصورة والشكل
- إقناع الذات وتجنب الإخبار
- إختلاف المجموعات وإختلاف الرسائل
- البساطة والوضوح

رسالة و تواصل

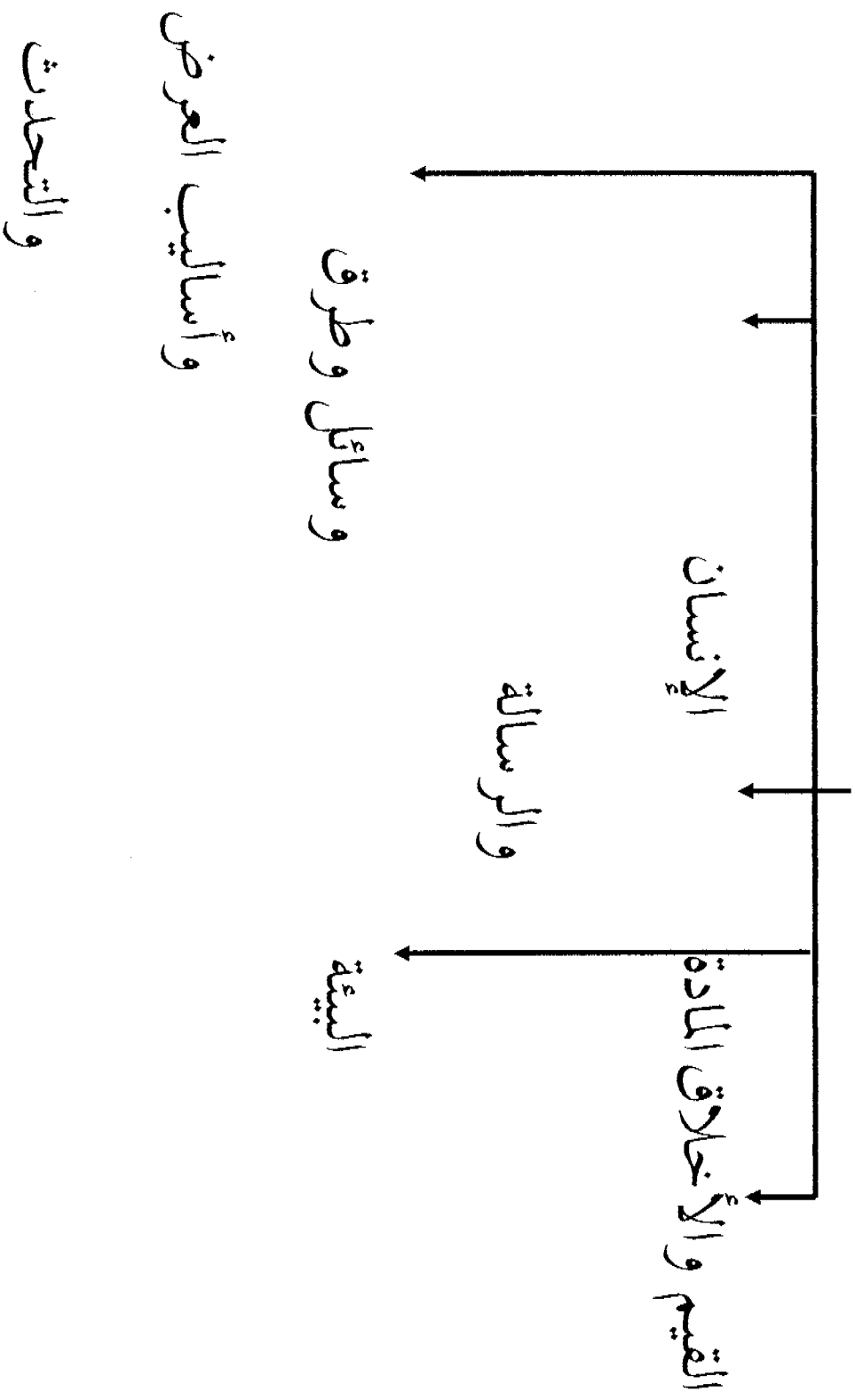
يعرف ما يريد وغير ماهر في التواصل	يعرف ما يريد وماهر في التواصل
لا يعرف ما يريد وغير ماهر في التواصل	لا يعرف ما يريد وماهر في التواصل

الجوانب المهمة في فن الخطابة و التأثير في

الآخرين



عناصر فن الإلقاء والتحدث والتأثير



7 أنا

أقوم بأفعال أو أقول منبئة على معتقداتي

مرحلة ظاهرة للآخرين

6 في الحقيقة.....

أبنى معتقدات **beliefs** حول (عن) العالم

5 انتهيت إلى

أضع خاتمة،

I have conclusion

8

مرحلة خفية في **head** ، لا أتيه لها أو لا أشعر بها، يستغرق تكوينها وقتاً أطول

مرحلة غير مشاهدة، وغير قابلة للنقاش أو **abstract** السؤال أو

4 انتقلت

أصنع افتراضات منبئة على المعاني التي أضفتها

3 أضفت

أضيف معاني ثقافية وشخصية

(cultural and personal)

2 اخترت

أختار **data** لا لحظته

1 ملاحظة

ألاحظ البيانات كجهاز تسجيل فيديو

Observable data and experiences
(as a video tape recorder might capture it)

مرحلة ظاهرة ومشتركة للآخرين

القسم الرابع:

باراداييم الأيقناع

وقوانينته

1- المعاملة بالمثل

(التبادلية)

2- قانون المقابلة أو
المقارنة

3- قانون الأصلاح

4 - قانون التوقيع

5- قانون

الربط

6 - قانون

التوافقي

7- قانون التجارة

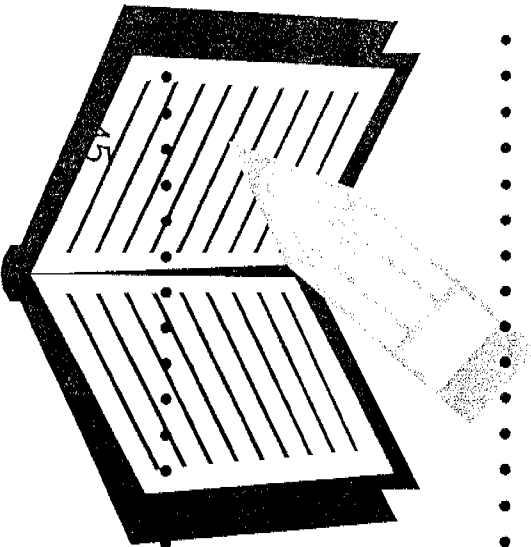
8- قانون

التماثلي

9- قانون

التقوية

والآن ... هل هناك قرانين أخرى ... في
رأيك ... أو من واقع خبرتك؟:



ما أكثر القوانين السابقة تأثيراً عليك؟

—

—

—

وما أكثرها تأثيراً في أقرب الناس إليك؟

—

—

—

الإقناع الواعي

- يبدأ بالمصدقية
- الإلتطباع الأول أعظم أثر في النفس
- قراءة أفكار الغير
- قوة الكلمة
- الفوز بقلوب الآخرين
- الفوز بعقول الآخرين
- درجة تأثير الصورة والشكل
- إقناع الذات وتجنب الإخبار
- إختلاف المجموعات وإختلاف الرسائل
- البساطة والوضوح

مواصفات المجموعة المثالية

- الجو العام غير رسمي ومريح
- النقاش هو السائد والكل يشارك
- هدف المجموعة مفهوم ومقبول بشكل عام
- الناس يستمعون لبعضهم البعض
- كل فكرة لها عنوان واضح

مواصفات المجموعة المثالية

- لا أحد يخاف من أن يضع أفكاره أمام الجميع
 - يحصل عدم اتفاق أحياناً والمواضيع تختبر من قبل المجموعة وتحل بشكل جماعي
 - أغلب القرارات يتم الوصول إليها بنوع من الاتفاق الودي
- التصاليحي

• الناس يشعرون بحرية في التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم

مواصفات المجموعة المثالية

- لا أحد يسيطر والقيادة تغير المواضيع بناء على النظر وف

- قوة دعم القرار تبرز حتى لو كان الدليل ضعيفاً
- الهدف الرئيسي هو انجاز المهمة
- اهتمام المجموعة ينصب لطريقة الأداء

السلوك الظاهر

عندما يعمل الناس في مجموعات فإن سلوكهم الظاهر ينحصر في ثلاث أطر :

A. سيادة الأهداف : المجموعة بكاملها تسعى لتحقيق الأهداف

B. الاهتمام بالظروف المحيطة : تسعى المجموعة في هذه الحالة إلى تهيئة الأجواء للعمل بظروف أفضل

C. فريدة التوجه : كل فرد في المجموعة يعمل بأجندة خاصة هذا السلوك لا يساهم في شئ بل أحياناً يكون مضرًا بالمجموعة

سيادة الأهداف

- المبادرة بأفكار جديدة واقتراح الحلول والتصورات الجديدة

- المبادرة بمقترحات مختلفة توسع مدارك المجموعة
- البحث عن المعلومات والآراء والحقائق والأفكار
- تقديم الأفكار والمعلومات والحقائق والآراء

سيادة الأهداف

- التنسيق وربط الأفكار مع بعضها البعض والإشارة إلى العلاقات

- الاستطراد والتوسع في الأفكار والحقائق وتوضيح الغموض
- الأخذ بالاجماع العام للمجموعة
- تلخيص وإعادة صياغة الأفكار والتوصل إلى قرارات نهائية

الاهتمام بالظروف المحيطة

- الاتفاق مع آراء الآخرين وتقدير اسهاماتهم والتوجه اليهم

- تحديد المعايير واستبعاد المعايير الغير متفق عليها
- الايجابية – مساعدة الآخرين على المشاركة وتشجيع المحادثة

الاهتمام بالظروف المحيطة

- التوافق - خفض معدل التوتر والتقليل من الاختلافات والتوسط في النزاعات
- التوصل للحلول الوسيط وتقبل الأخطاء والسعي إلى منطقة الوسط
- ملاحظة تقدم المجموعة - الإشارة إلى المشاكل التي تواجه المجموعة

فردية التوجه

أفراد هذه المجموعة يتصفون بالتالي :

- المعوق – كون الشخص مستعص وسلبى ويرفض أو يعارض بشكل غير عقلائي

- المتحكم – يتكلم بكثرة طوال الوقت يقطع الحديث ويكون قوي التأثير

- العدواني – يتفقد الآخرين بشكل يحبطهم وييدي العداء أو الحقد والسخرية