

المهارات السلوكية والاجتماعية للعاملين بالدوريات

الذكاء الاجتماعي والسلوك التوكيدي في التعامل مع الجمهور

عزيري المتلرب

تأقلمك مع المدرب وتنفيذ التمارين
يسهل استيعاب المادة العلمية



لا تدع هاتفك المتنقل يشوش
أفكار من حولك

الأسئلة والنقاش متاحة
في محتوى البرنامج



الإلتزام بوقت البرنامج وفترات
الاستراحة دليل وعيك



اليوم التدريبي الأول

الذكاء الاجتماعي

أنماط المتعاملين وكيفية التعامل معهم
كيف تتعامل مع الشخصيات الصعبة
افتراضات ومفاهيم حول شكاوى الجمهور



الذكاء الاجتماعي
تطوير الذكاء الاجتماعي
خطوات تكسبك المهارات الاجتماعية



اليوم التدريبي الثاني

الاتصال والتواصل الفعال

- مفهوم الاتصال
- أهمية الاتصال
- عناصر الاتصال
- عناصر الاتصال الفعال
- العوامل المؤثرة في الاتصال ومعوقاته
- عوائق وصول المعنى
- أساليب عملية الاتصال
- مهارات التواصل الفعال
- أنواع التواصل الفعال
- أهمية مهارات التواصل الفعال
- 20 قاعدة للتواصل الفعال



اليوم التدريبي الثالث

إدارة المشاعر والانفعالات

مهارات التكيف الانفعالية

تعريف التوتر

خطوات إدارة التوتر

تصنيف مفصل لمسببات التوتر

استراتيجيات إدارة التوتر



تعريف الغضب

آليات إدارة الغضب

مراحل التسامح

10 نصائح سريعة للتحكم بالغضب

إدارة المشاعر



اليوم التدريبي الرابع

السلوك التوكيدي

- ✎ خصائص السلوك التوكيدي السليم
- ✎ مظاهر انخفاض السلوك التوكيدي
- ✎ ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه
- ✎ كيف تقول (لا) دون الشعور بالذنب



- ✎ تعريف السلوك التوكيدي
- ✎ الفرق بين السلوك المؤكد والسلوك غير المؤكد
- ✎ فوائد السلوك التوكيدي
- ✎ مكونات السلوك التوكيدي



اليوم التدريبي الخامس

تنمية السلوك التوكيدي

- مقارنة بين السلوك التوكيدي والسلبي والعدواني
- مفاهيم خاطئة حول ضعف توكيد الذات
- أمثلة لضعف السلوك التوكيدي
- فنيات التدريب على السلوك التوكيدي
- طرق تنمية السلوك التوكيدي
- أسلوب التدريب على توكيد الذات
- طريقتك للتغيير الايجابي
- استراتيجيات تجنب الخداع والتلاعب
- مثال على إعادة خطتك في التطوير
- قواعد لنجاح خطتك في التطوير





تمكين المتدربين من التعرف على مفهوم الذكاء الاجتماعي وأبعاده وكيفية تطويره، كما تهدف إلى التعرف على السلوك التوكيدي والفرق بين السلوك التوكيدي والسلوك المؤكد وفوائد السلوك التوكيدي والاطلاع على مهارات تنمية السلوك التوكيدي بالإضافة لتعزيز مهارات الاتصال والتواصل الفعال وتطوير مهارات إدارة المشاعر والانفعالات.



- ❖ توضيح مفهوم الذكاء الاجتماعي
- ❖ معرفة التطور في الذكاء الاجتماعي
- ❖ التعرف على أنماط المتعاملين وكيفية التعامل معهم
- ❖ التعرف على مفهوم الاتصال وأهميته
- ❖ التعرف على عناصر الاتصال والعوامل المؤثرة فيه
- ❖ تعزيز مهارات الاتصال البناء
- ❖ التعرف على فوائد السلوك التوكيدي
- ❖ توضيح مكونات السلوك التوكيدي



الأهداف التفصيلية

الوحدة التدريبية الأولى

الذكاء الاجتماعي

هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الذكاء الاجتماعي ومن هذه التعريفات:

❖ يعني القدرة على اكتشاف وفهم الحالة النفسية والمزاجية للآخرين ودوافعهم ورغباتهم، ومقاصدهم، ومشاعرهم، والتمييز بينها والاستجابة لها بالطريقة المناسبة، وهذا الذكاء يضم الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات.

❖ كما يعرف بأنه درجة قدرة الفرد على التصرف في المواقف والعلاقات الاجتماعية، ودرجة فاعليته في هذا التصرف في يسر وسهولة.

❖ ويعرفه أيضا: بأنه "القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية، والتعرف على حالة المتكلم النفسية، والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه، والقدرة على ملاحظة السلوك الإنساني والتنبؤ به من المظاهر والأدلة البسيطة وروح الدعابة والقدرة على فهم النكتة والاشتراك مع الآخرين في مرحهم



مكونات الذكاء الاجتماعي

إن للذكاء الاجتماعي مكوناته الخاصة التي تثبت استقلاليته عن الذكاءات الأخرى مثل الذكاء اللفظي، والذكاء العام، وهي عبارة عن مكونين:

الأول (الأداء الاجتماعي)

وهو السلوك الفعلي في المواقف الاجتماعية الذي طبيعته المنفعة المتبادلة .

الثاني (الكفاءة الاجتماعية)

وهي القدرة الخاصة للشخص على التعامل مع الآخرين بطريقة ملائمة، أي القدرة على التصرف بشكل فعال اجتماعيا و التي تنقسم بدورها إلى ثلاثة مكونات هي :

الفعالية الذاتية الاجتماعية

⇐ وهي الشعور بالثقة ، والتمكن من النجاح والتفاعل الاجتماعي.

المهارات الاجتماعية

⇐ وهي المهارات السلوكية والمعرفة الاجتماعية.

الاهتمام الاجتماعي

⇐ ويتناول الدافع الذي يوجه السلوك للهدف، ويعكس اهتمام الشخص بالهدف واهتمام الناس به.



أبعاد الذكاء الاجتماعي

يشير إلى مستوى ميول واهتمامات الشخص في أي مجموعة بشرية.

وتشير إلى قدرة الشخص على الإدراك، أو التنبؤ بردود أفعال الآخرين على سلوك ما نحوهم.

وتشير إلى فهم أفكار ومشاعر الآخرين ، والتعاطف معهم.

ويشير إلى مستوى قلق الفرد وخبرته في مختلف المواقف الاجتماعية.

وتشير إلى قدرة الفرد على استخدام مهارات التفاعل الاجتماعي الكفاء مع الآخرين، والتي يمكن تقسيمها إلى النقاط التالية:

- مهارات تحمل المسؤولية
- مهارات توكيد الذات
- مهارة ضبط النفس
- مهارة التعاون
- مهارة التواصل مع الأقران

الاهتمام الاجتماعي

المشاعر الوجدانية

مهارة التعاطف

القلق الاجتماعي

المهارات الاجتماعية



المظاهر العامة للذكاء الاجتماعي

1

- ❖ ويتضمن السعادة مع الآخرين، والالتزام بأخلاقيات المجتمع، ومسايرة المعايير الاجتماعية، والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي، وتقبل التغير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم، والعمل لخير الجماعة والسعادة الزوجية، مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية.
- ❖ وتتضمن الكفاح الاجتماعي، وبذل كل جهد لتحقيق الرضا في العلاقات الاجتماعية، وتحقيق توازن مستمر بين الفرد وبيئته الاجتماعية لإشباع الحاجات الشخصية والاجتماعية.
- ❖ ويتضمن النجاح في معاملة الآخرين ويتجلى في النجاح في الاتصال الاجتماعي مهنيا وإداريا... الخ.
- ❖ وتتضمن الالتزام سلوكياً بالمعايير الاجتماعية في المواقف والمناسبات الاجتماعية.
- ❖ ويتضمن ذلك إتباع السلوك المرغوب اجتماعيا وأصول المعاملة والتعامل السليم مع الآخرين وأساليبه وفنياته، وفي الحديث الشريف "الدين المعاملة".

التوافق الاجتماعي

الاتيكييت

المسايرة

الكفاءة الاجتماعية

النجاح الاجتماعي

المظاهر الخاصة للذكاء الاجتماعي

2



ويتضمن ذلك "حسن التصرف" و"اللباقة" في ضوء المعايير الاجتماعية في المواقف الاجتماعية العامة ومواقف مختلفة كالقيادة والتبعية ومواقف التفاعل الاجتماعي والمعاملات ومواقف المعاشرة الزوجية ومواقف الأقليات والمواقف المحرجة.

حسن التصرف في
المواقف الاجتماعية



ويتضمن ذلك قدرة الفرد على التعرف على حالة الآخرين، كما في حالة الفرح أو الغضب أو الثورة أو اليأس.

التعرف على الحالة
النفسية للآخرين



ويتضمن ذلك اهتمام الفرد بالآخرين مما يساعد في قدرته على تذكر وجوههم وأسمائهم.

القدرة على تذكر
الأسماء والوجوه

المظاهر الخاصة للذكاء الاجتماعي

2



ويرتبط ذلك القدرة على التنبؤ به من بعض المظاهر أو الأدلة البسيطة ، .ويتجلى ذلك في "الفراصة الاجتماعية" فهم التعبيرات الإنسانية وقدرة الشخص على معرفة الحالة النفسية للآخرين، وذلك من خلال إدراك دلالات بعض تعابير الوجه، أو الإيماءات ، أو أوضاع الجسم، أو غير ذلك من المؤشرات التعبيرية.

سلامة الحكم على السلوك
الانساني



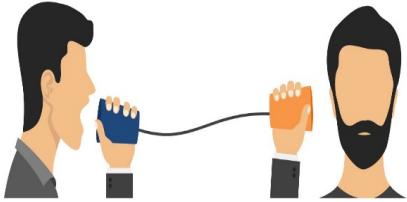
يتضمن ذلك القدرة على فهم " النكتة" ويظهر في القدرة على الاشتراك مع الآخرين في مرحهم ودعابتهم وظهور علامات المحبة والألفة المتبادلة مع الآخرين.

روح الدعابة والمرح



1 الشعور بالحديث (تطبيق المشاعر)

يستخدم هذا الأسلوب عند التعود على التلقائية والتحرر من القلق الاجتماعي وتشجيع الآخرين على تكوين علاقات مريحة مع الشخص نفسه.



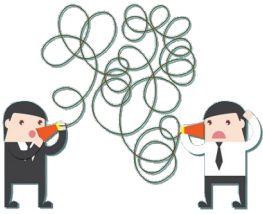
2 التأكيد السلبي

يستخدم هذا الأسلوب عند الإحساس بالقيام بخطأ يستحق اللوم والنقد، وتوطيد العلاقة الطيبة بالرؤساء والمقربين من الأصدقاء، وعند الرغبة بطي ذكرى سلبية والبدء بإيجابية.



3 تجريد غضب الآخرين من قوتهم

يستخدم هذا الأسلوب عند محاولة تجنب الدخول في موقف سيء وعدائي دون استعداد، أو عدم الجاهزية للتعامل مع الأشخاص الانفعاليين والمتجهمين، ضبط النفس، وإيقاف سلوك عدائي خارجي



4 التعمية والارباك

يستخدم هذا الأسلوب عند ما يكون الطرف الآخر من النوع اللوح الذي يكثر من الإدانة واللوم والنقد وعندما يكون الشخص الآخر غير مستعد للتفاهم والتراجع وإيقاف السلوك العدواني الخارجي .



الأسطوانة المخدوشة

5

يساعد هذا الأسلوب على الإحساس الهادئ في حالات المناقشة غير الهادفة، ويجنب الدخول في متاهات جانبية تبعد عن الموضوع الأصلي، يسهم في ضبط النفس والإصرار على تحقيق الهدف الرئيسي .

لعب الأدوار

6

ينجح مع القلق الاجتماعي في المناقشات العامة، إعطاء الأوامر، كذلك في لقاءات العمل، والمواقف الجديدة التي لم يحدث تدريب عليها، ومواجهة الإحباط والخوف من الفشل وتجنب الاندفاع.

التدريب على الاستجابة البدنية

7

يستخدم هذا الأسلوب عند الاقتناع، اظهار الفاعلية الاجتماعية، خلق انطباع جيد ومتحمس، عكس الثقة بالنفس، وإعطاء الأوامر و التوجيهات، كذلك التدريب على اتخاذ القرار .

التلون الانفعالي

8

يستخدم هذا في تكوين علاقات اجتماعية وثيقة، انهاء المواقف الاجتماعية دون انفعالات سلبية ، التخلص من القلق الاجتماعي، تحقيق مكاسب متبادلة لكل الأطراف المتفاعلة مع ضبط النفس .

يختلف الأفراد حسب اختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية وذلك بالطبع يؤثر على انماطهم السلوكية وشخصية كل فرد على هذا ونظرا لذلك فقد تم تصنيف (عشرة) من الأنماط الشخصية للمتعاملين، **مع اقتراح الطريقة المناسبة للتعامل مع كل نمط من هذه الأنماط**

المتعامل المتردد (السلبي)

أولاً

صفاته الشخصية

- ← هم اتكاليون بطبيعتهم، يتصفون بالخجل والمزاجية
- ← كثرة أسئلته.
- ← يصغي بانتباه ويقظة

كيفية التعامل معه



- 👤 كن صبوراً معه، وحاول معرفة لماذا لا يتخذ قرار.
- 👤 لا تجبره إلى التصرف في الاتجاه الذي لا يرغبه.
- 👤 ادعم حديثك معه بالأدلة التي تقنعه.



ثانياً

المتعامل الشكاك

صفاته الشخصية

← يتجه إلى الشك وعدم الثقة.

← لهجته تنطوي على السخرية.

← يطلب براهين لكلامك

كيفية التعامل معه



لا تجادله. 🧑

حاول أن تعرف على ماذا يبني شكه. 🧑

حاول أن تكسب ثقته. 🧑



المتعامل الثرثار

ثالثاً

صفاته الشخصية

← يعشق الكلام.

← هو صديق مجامل، ويتصف بالفكاهة.

← يحاول أن يكسب الحوار.

كيفية التعامل معه



عامله بحذر. 🧑

امسك بزمام المبادرة بالحديث معه. 🧑

أعطه فرصة للتحدث قدر الإمكان. 🧑



المتعامل المغرور (المندفع)

رابعاً

صفاته الشخصية

- ← يجب ان ينتظره الاخرين.
- ← لديه نزعات التميز والسيطرة والثقة الزائدة.
- ← نافذ الصبر.

كيفية التعامل معه



- انهى معاملته بسرعة.
- اشعره بانّه ذو أهمية.
- جامله في أرائه.



المتعامل المتردد

خامساً

صفاته الشخصية

← لا يتخذ قراره بنفسه.

← متردد في حديثه.

← لا يستقر على رأي.

كيفية التعامل معه



لمح له بأنه فرص الاختيار امامه محدودة. 🧑

ناقشه بطريقة تشعره بها بافتقار رايه الى النطق. 🧑

إذا لم تصل معه الى حل او نتيجة اشعره بان لقاءك معه اسعدك وقدم له الشكر. 🧑



المتعامل الغاضب

سادساً



صفاته الشخصية

- ← سريع الغضب والاستفزاز.
- ← يستمتع بالإساءة للآخرين والحاق الضرر بهم.
- ← آراءه متشددة ويصعب إرضاءه.

كيفية التعامل معه



- حاول استيعاب ثورة الغضب لديه. 🧑
- تمالك نفسك وضبط مزاجك. 🧑
- لا تجادله وضمن حديثك بالبراهين. 🧑

المتعامل المشاهد (المتسوق)

سابعاً

صفاته الشخصية

- ← لا يوجد شيء محدد في ذهنه يريد.
- ← يميل الى التمعن بالأشياء.
- ← يستمتع بالتسوق

كيفية التعامل معه



- 👤 لا تجعله محل تركيز لاهتمامك ولا تشعره بذلك.
- 👤 كن فعولياً حذراً لإثارة اهتمامه فيما يريد.
- 👤 قابله بعبارات الترحاب.



المتعامل المتروي

ثامناً

صفاته الشخصية

- ← يفتخر بقدرته على اتخاذ قرارات سريعة.
- ← هو عاطفي بسلوكه الشرائي (الاستهلاكي).

كيفية التعامل معه

- 👤 حاول مساعدته لتجنبه الخطأ.
- 👤 قدم له نصائح تقريبية من الخيار الصحيح.



المتعامل العنيد

تاسعاً

صفاته الشخصية

← ايجابي النزعة ونشط ويتمتع باستقلالية عالية.

← يقاوم التغيير ويرفض تجريب الجديد.

كيفية التعامل معه



• اظهر له احترامك لذكائه.

• اشعره باهتمامك به.



كيف تتعامل مع الشخصيات الصعبة ؟

- استعمل أسلوب : (نعم .. ولكن !)
- تعلم فن الاعتراض بلباقة

- كن دائما صبورا في تعاملك معه
- حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره

- لا تحاول إثارة بل جادله بالتي هي أحسن
- حاول أن تصفي إليه جيدا كي تفهم نوعية هذه الشخصية

- التواصل معه بلغة الجسد أيضا وليس فقط من خلال الكلمات
- اعمل على ضبط أعصابك والحفاظ على ضبط النفس

- تحدث معه بما يفضل أن يسمعه ولا تهمل المجاملات
- تجنب الاحتكاك والدخول في نقاش عقيم معه

- تجنب تصعيد المشكلة إن حدثت وخذ نفسا عميقا عند الشعور بالغضب
- عندما تضطر للدخول في نقاش عليك أن تكون حازما عند تقديم وجهة نظرك

- في تعاملاتك معه لا تسخر منه أو تستهزئ به ولا تخرج عن حدود اللباقة
- عند الحديث معه دعم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته

افتراضات ومفاهيم حول شكاوى الجمهور

هناك فرق كبير بين رأي المتعامل أو تقييمه للعمل والشكوى؟ أليس الأمر أشبه بمتلازمة الكأس نصف المملوء أو نصف الفارغ؟ لا يتذمر الغالبية العظمى من المتعاملين بشأن الخدمات التي هم ليسوا راضين عنها، وتحيد بنشاطهم التجاري إلى مسار آخر غير متوقع. وفقًا للإحصائيات، فليس من السيئ استقبال الشكوى . إذا تم التعامل مع الشكوى بحزم، فقد يتابع المتعاملين العمل مع مقدم الخدمة نفسه

وضع الشكوى في أسفل قائمة المهام

تأخير التعامل مع الشكوى لن يجعل المسألة تنتهي؛ بل إنه سيعقدها أكثر وسيصبح الأمر محبطًا للمتعامل. وأيضًا، طالما بقيت المشكلة دون حل، سيتعسر عليك إيجاد حل مثمر. التعامل مع المسألة فورًا سيؤدي لحل إيجابي، وهو الذي جاء إليك المتعامل بسببه في بداية العمل في المقام الأول

يشكو العملاء فقط عندما يفقدون الثقة في المنظمة



يشكو العملاء عندما يجدون فجوة كبيرة بين توقعاتهم ومستوى الخدمة

افتراضات ومفاهيم حول شكاوى الجمهور

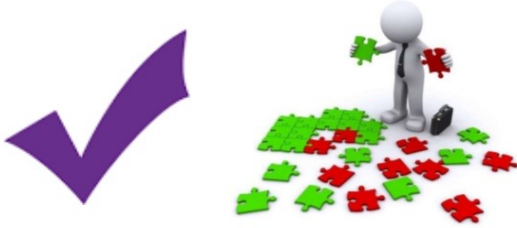
عدم الإصغاء للمتعامل لفهم الشكوى

مجرد التشدق بالألفاظ المتعامل والإيماء برأسك مع التعاطف لن يخوّلك لفهم سبب المشكلة؛ بل سيمنعك من إيجاد حلّ مفيد ومُرضٍ لجميع الأطراف. هذا سيهدّي من روع عميلك مؤقتاً وسيُكسبك بعض الوقت. فهم حاجات المتعامل سيمكّنك من إيجاد الحل الأمثل.

إلقاء اللوم على شخصٍ آخر

على الرغم من مساعدتك ونيّتك الحسنة، إلّا أن هنالك مشكلة وأنت تمكنت من حلّها، لكن لا دروس وعبر قد تمّ تسجيلها. إذا كانت هذه هي الحالة فهذا يعني على الأرجح أنّه لا شيء تعلمته من الخطأ. التعلم من أخطائك أمر جوهريّ من أجل عدم تكرارها. التعلم من أخطائك الخاصة مهم، لكن التعلم من أخطاء الآخرين أفضل، إذ جاء في الأثر: “السعيد من اتعظ بغيره، والشقيّ من اتعظ بنفسه”.

أغلب العملاء لا يتقدمون بالشكوى



أغلب العملاء لا يفضلون الشكوى فهم لا يتوقعون حل لمشاكلهم سريعاً ، ويفضلون المغادرة لجهات خدمية أخرى.

افتراضات ومفاهيم حول شكاوى الجمهور

العملاء المتذمرون هم الأفضل لنماء وتطوير المنظمة



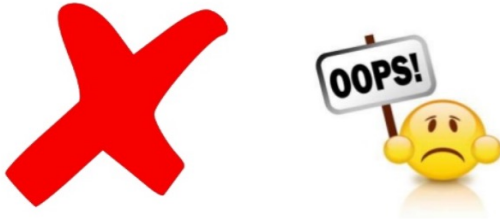
العملاء المتذمرون يمثلون أحد المصادر الهامة للتعرف على نواحي القصور و مجالات التحسين الممكنة مما يساعد في تجنب فقدان العملاء

عدم تسجيل الشكاوى

من المهمّ تسجيل الشكاوى لضمان عدم إعادة تكرار الأخطاء نفسها. يحتاج كل مقدّم خدمة، سواءً كان مؤسسة أو مستقلاً يحتاج إلى إجراءاتٍ للشكاوى بحيث يكون يوضع جزء منها أرشيفاً للشكاوى. هذه إشارة جيدة على أنّك لست خائفاً من التعامل مع المسائل.

عدم التعلّم من أخطائك

الأخطاء الصغيرة لا تسبب مشاكل كبيرة تزعج العميل



يجب أن ننظر إلى حدوث الخطأ في الخدمة كحدث هام، فمن المفترض ألا يحدث هذا الخطأ. وتذكر أن المشكلة سواء كانت صغيرة أم كبيرة هي قضية هامة من منظور العميل .

على الرغم من مساعيك ونيّتك الحسنة، إلّا أن هنالك مشكلة وأنت تمكنت من حلّها، لكن لا دروس وعبر قد تمّ تسجيلها. إذا كانت هذه هي الحالة فهذا يعني على الأرجح أنّه لا شيء تعلّمته من الخطأ. التعلّم من أخطائك أمر جوهريّ من أجل عدم تكرارها. التعلّم من أخطائك الخاصة مهم، لكن التعلّم من أخطاء الآخرين أفضل، إذ جاء في الأثر: “السعيد من اتعظ بغيره، والشقيّ من اتعظ بنفسه

فيديو توضيحي



<https://youtu.be/OSNI9HG9rU4>

الوحدة التدريبية الثانية

الاتصال والتواصل الفعال



الاتصال عملية إنتاج وتبادل
المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر
من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه



تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين
لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير
معين لدى أي طرف منهما أو كليهما

تبادل رسائل بين أطراف مختلفة
باستخدام وسائل (قنوات)
للتواصل



أهمية الاتصال

يُعد الاتصال أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يومياً، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر، ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتناقل وجهات النظر، وتوفير المعلومات غير الرسمية، وغيرها الكثير. ويمكن أن نتبع أهمية الاتصال من عدة نواه أهمها ما يلي:



القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب

1

الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية

2

نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة

3

توجيه وتغيير السلوك والفردى والجماعى للأشخاص

4

ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد

5

التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة

6



١ من؟
المتصل

٢ ماذا؟
الرسالة

٣ لمن؟
المستقبل

٤ كيف؟
الوسيلة

٥ لماذا؟
التغذية
الراجعة





يجب أن تأخذ في اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية

حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التي يمكن أن يفسر بها الطرف الآخر هذه الأهداف

قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التي تثير اهتمام الطرف الآخر والأشياء التي قد تثير شكوكه



عناصر الاتصال الفعال

يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة
للطرف الآخر على حسب مفاهيمه
للأشياء ذات القيمة

تذكر أن الاتصال الفعال يعتمد
على التفسير الجدي للرسالة

تذكر أن في المقابلة الشخصية لوجهها
لوجه غالباً ما تعتبر طريقة المخاطبة أهم
كثيراً من المعنى



عناصر الاتصال الفعال

تذكر أن لغة المشاعر
والاحساسات تكون أغلب الأحيان
أكثر إقناعاً من لغة العقل

تخير الكلمات مع الأخذ في الاعتبار
تأثيرها المحتمل على العقل والعواطف

تذكر تماماً أنك مهما كنت حريصاً
فإنك غير معصوم من الخطأ.



تتأثر عملية الاتصال بعدة عوامل

يقصد بها معرفة (المرسل، والمستقبل)
باللغة ودلالات مفرداتها وتركيبها وأساليبها
التعبيرية

الكفاية اللغوية

1

يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام
ومطابقته لا يقتضي، بحيث يراعي الكلام
مكانة التلقي الاجتماعية والحالة النفسية

الكفاية الاتصالية

2

يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل
في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما
بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه

الخبرة المشتركة

3

الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف
الاتصالي، والحالة الشعورية للمرسل
والمستقبل

الضجة أو التشويش

4

الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات
وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل
استجابة المرسل

رجع الأثر

5

يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر
بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما بناء على
خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية

الافتراضات السابقة

6



الغموض التقني

التحدث بلغة
متخصصة لا
يتقنها المرسل أو
المستقبل



الغموض اللغوي

التحدث بلغة
لهجة لا يتقنها
المتحدث أو لا
يفهمها المتلقي





الفهم يرتبط بترتيب وتنظيم
الرسالة والعلاقة بين أقسامها
وعدم ارتباط أقسام الرسالة
والرسالة مع بعضهم

عوائق وصول المعنى (جانب المستقبل)



1

اختزال الشخصية في نمط معين (طيب، شرير). نبسط علاقتنا بالأشخاص في أنماط بسيطة جداً

التبسيط
المخل

2

وضع فئات من الناس في قال واحد (التمييز). كتعميم على مجتمع كامل بصفه ولا يقبل منهم أي شيء

التعميم
الخاطئ

3

استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق (الشكل، المكانة، الجاذبية، ...). تأثير الهالة

الاستدلال
الزائف

4

تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة وفهمها

الأحكام
المسبقة

أساليب عملية الاتصال

هل هو لفظي ؟ أم
صوتي ؟ أم بصري ؟



هو الرسالة نفسها - الكلمات التي نقولها

العنصر اللفظي

هو الترنيم - ورنين الصوت الذي ينقل
تلك الكلمات

العنصر الصوتي

هو ما يراه الناس مرتسما على وجهك وجسم

العنصر البصري



تعتبر مهارات التواصل الفعال من أهم المهارات التي يستخدمها البشر في الحياة العملية، فتعريفها هي تبادل المعلومات والقيم والمواقف والمشاعر، والأفكار والمعلومات والرسائل والمعاني تصاحبها تعابير تظهر على الوجه أو حركات الجسد بين شخصين، وتعتبر كوسيلة من وسائل التواصل حيث تُنقل هذه العناصر للشخص الآخر والذي سيقوم بالرد على هذه الرسائل

كما تساهم مهارات التواصل الفعال في ترجمة سمات شخصية الإنسان من أول وهلة، كالتقدم لوظيفة، أو في المناسبات الرسمية، أو كالتقدم لخطبة فتاة، وغير ذلك، وهناك مهارات عديدة لنجاح إيصال المعلومات بكفاءة

ومن مهارات التواصل الفعال ما يلي



الوضوح

فعند التواصل مع الأشخاص الآخرين يجب أن يكون المتحدث واضحًا في إيصال الفكرة، وتجنب طرق الغموض والتمويه



الإيجاز والاختصار

فالأفضل الإيجاز عند التحدث، فلا داعي استخدام نفس العبارات التي تدور بنفس المعنى دون تغيير فيها



تنسيق الفكرة أو الرسالة

وذلك يكون بترتيب الأفكار المطروحة بطريقة مترابطة ومتماسكة مع بعضها وكأنها وحدة متكاملة، وذلك لضمان عدم تشتيت المتلقي



الواقعية

فتعزيز الفكرة أو الموضوع بالأدلة والإحصائيات والوثائق للمتحدث من الأمور التي تحقق فعالية التواصل الفعال، وتقبل الطرف الآخر واقناعه



يعتمد التواصل الفعال كأحد صور
التنمية البشرية على أنواع مختلفة
من التواصل، ليتم إيصال الأفكار
والمعلومات بكفاءة عالية، ومن أهم
أنواع التواصل الفعال ما يلي

التواصل اللفظي

ويكون معتمدًا على
الإيحاءات والتعابير
والتلميحات التي
تظهر عن طريق لغة
الجسد

التواصل اللفظي

ويكون معتمدًا على
الكلمات المنطوقة أو
المكتوبة بشكل
مباشر

أهمية التواصل الفعال



يعتبر هذا النوع من أهم أنواع التواصل البشري في الأمور الحياتية، كما تعتبر من الأدوات التفاعلية بين الأفراد والجماعات

فهو مهم في تنمية وتطوير المجالات الحياة التنموية كالتطوير الاجتماعي والاقتصادي والثقافي



كما تكمن أهمية هذا النوع من الاتصال الفعال عند تحقيق الأهداف الحياتية، فكلما زادت الأهداف الشخصية احتاج الإنسان إلى مهارات الاتصال الفعال بشكل أكبر

وبذلك يُحقق الإنسان قوة شخصيته، وتزيد من ثقته المعنوية العالية بنفسه، وبالتالي يتحقق النجاح في كل المجالات الشخصية





وأصبحت مهمة لدى المؤسسات
التعليمية كالجامعات والمدارس وأماكن
العمل، وذلك لتعزيز الفرد وتنمية
الشخصية من خلال هذه المهارات مع
الأخرين على شكل مجموعات متعاونة،
كما أن هذا النوع من الاتصال يشمل فن
إدارة الأزمات، والإتيكيت، وفن كتابة
السيرة الذاتية سواء باللغة العربية أو
الانجليزية، أو استخدام الحاسوب
وغيرها الكثير

20 قاعدة للتواصل الفعال

- 1 لتكن أفكارك واضحةً لديك قبل التواصل مع الآخرين، فكيف تتوقع أن يفهمك الآخرون إذا لم تفهم نفسك؟!
- 2 خُذْ في اعتبارك التفاصيل المصاحبة لموقف التواصل: (العادات - التقاليد - المكان - الزمان - المناخ الاجتماعي - الحالة المزاجية)
- 3 تشاورْ مع أشخاص تثق فيهم حول التخطيط لعملية التواصل؛ فهذا سيُوسِّع مداركك بشكل أكبر
- 4 استخدم لغة جسد مناسبة؛ لنقل مشاعرك بطريقة صحيحة، واحذر أن تخالف لغة جسدك رسالتك اللفظية

20 قاعدة للتواصل الفعال

5 استخدم لغة الجسد في التشجيع على التواصل: الاحتفاظ بالتواصل البصري - الإيماء بالرأس دلالة على الفهم - إظهار الاهتمام

6 كن حسن الإصغاء، واستمع جيدًا، وتجنب مقاطعة المتحدث، وافهم مشاعره بشكل جيد، وقاوم المشوشات

7 أبقِ عقلك يقظًا، واحتفظ بأحكامك وآرائك حتى ينتهي المتحدث من كلامه تمامًا

8 تجنب الإعداد لتعليقاتك الشخصية والطرف الآخر يتحدث

9

تأكّد من فهمك لما قاله، وأعدّ صياغته وتلخيصه؛ لتتأكد من فهمك لما يريد، فتقول: فهمت من كلامك كذا... هل هذا صحيح؟

10

تجنّب احتكار الحوار والمناقشة، وأعطِ الطرف الآخر مجالاً كافياً

11

حاول تدوين الملاحظات المهمة التي يعرضها عليك المتحدث

12

تحدّث بصوت مسموع وواضح، وانطق الكلمات بطريقة سليمة يفهمها الطرف الآخر، وتجنّب الحديث بسرعة

20 قاعدة للتواصل الفعال

13 كن مباشرًا في الحديث، واستخدم الكلمات البسيطة والمألوفة والمحددة

14 استخدم صيغة المتكلم للحديث عن مشاعرك، ولا تَحْمِلِ الطرف الآخر على اتِّخاذ موقف دفاعي

15 اجعل مستوى تواصلك متوافقًا مع مستوى الطرف الآخر

16 ضَع نفسك مكان الطرف الآخر، وحاول أن تفهم الأشياء بطريقته، وأن ترى الصورة بمنظاره

20 قاعدة للتواصل الفعال

- 17 اختر الزمانَ والمكانَ المناسبين لنقل النقد البناء إلى الطرف الآخر،
وتجنب الانفعال
- 18 حاول الحدّ من مصادر الضوضاء أثناء عملية التواصل
- 19 حاول أن تحسّن مهارات تواصلك المكتوب
- 20 لتكن أقوالك موافقةً لأفعالك، وتأكد من أن أفعالك تدعم عملية تواصلك
مع الآخرين

فيديو توضيحي

<https://youtu.be/apJsPsYIEHg>



<https://youtu.be/ZC-FnoRtwuw>

الوحدة التدريبية الثالثة

إدارة المشاعر والانفعالات



تعريف الغضب

ويترتب على هذه
الحالة بعض الآثار
الجسدية، ومنها:
ارتفاع معدل
ضربات القلب،
وضغط الدم،
ومستويات
الأدرينالين

بأنه حالة عاطفية،
تترواح درجاته من
السخط الخفيف،
إلى الغيظ،
والغضب الشديد

مرتبط أيضاً
بأحاسيس داخلية
أخرى قد تجعل
الشخص يدرك
تصرفات الآخرين،
وكأنها إساءة مباشرة
ومنها الخوف
والشعور بالإهمال
وعدم القبول

الغضب هو حالة
انفعالية مرتبطة
بإدراك الشخص
بأنه تعرض للتهجم
أو الإساءة وميول
الشخص للرد على
الإساءة بإساءة
مقابلة

يوجد ثلاثة أنواع للغضب، وهي

الغضب السلبيّ

أولاً

يُعرّف بالغضب السلبيّ العدوانيّ، فلا يحاول الأشخاص الذين يعانون من هذا النوع بالتعامل مع الحالات التي تسبّب الغضب، وبدلاً من ذلك يقومون بكتمانها في الداخل

الغضب العدوانيّ

ثانياً

يتمّ التعبير عنه ظاهرياً على عكس الغضب السلبيّ، حيث يرتكب من يعاني من هذا الغضب بعض التصرفات العدوانيّة، مثل: الصياح، أو ممارسة العنف الجسدي



ثالثاً

الغضب الحازم

يعبّر الأشخاص عن غضبهم
بحزم، للتعامل مع عواطفهم،
ولإيجاد حلّ ما عن طريق
التكلم بحزم، ونقل الغضب
بشكل هادئ، وبكلمات مباشرة
وصريحة، فلا يقومون بكم
الغضب بداخلهم، ولكن
يتحكّمون به

1

تعرف على مسببات
ومثيرات مشاعر
الغضب

عوضاً عن رد الفعل، يمكن للإنسان البدء بالتعرف على المواقف والأشخاص الذين يثيرون مشاعر الغضب وتفاذي المواقف والأشخاص بقدر الامكان. إذا تمكنت من معرفة ما يفقدك قدرتك على التحكم بانفعالاتك

2

تفحص مشاعرك
واسباب الانفعال

راجع بعض المواقف التي تثير غضبك وتفقدك السيطرة، وتفحص الأسباب الدفينة وراء فقدانك للسيطرة، فقد تكون هذه المواقف دليل على وجود أسباب دفينة يصعب على الشخص التحدث عنها لأنها قد تسبب الألم

آليات إدارة الغضب

3

التراجع وضبط
النفس قبل التصرف

إن بضع دقائق قبل التصرف تجاه موقف مثير للغضب كافية أحياناً للتخلص من هبة المشاعر السلبية المرتبطة بذلك الموقف، وهي تسمح للشخص بأن ينظر للأمور بشكل أوسع وأقل انفعالاً

4

تعلم مهارات خاصة
بإدارة الغضب

اكتشف طريقة خلاقة خاصة بك للتعبير عن غضبك ومشاعرك السلبية، فالرسم أو الكتابة أو التمثيل تسمح للشخص بالتفريغ بشكل ايجابي، وتمنع تراكم المشاعر السلبية وسهولة إثارتها وفقدان السيطرة عليها

5

تعلم مهارة تأكيد
الذات في التواصل مع
الأخرين

مهارة تأكيد الذات تسمح بالتعبير عن مشاعرك، دون تجريح الآخرين أو انتهاك حقوقهم

1 مرحلة الاكتشاف

مرحلة يمر فيها الشخص بمشاعر سلبية كالألم والغضب أو الكره تجاه المعتدي، وتكون صعبة جداً على نفسية الانسان، ولكن فقط عند ظهور هذه المشاعر يمكن للشخص أن يبدأ بالتغيير (الانكار والتظاهر بالقوة لا ينفع)

2 مرحلة القرار

يكتشف الشخص أن التركيز على الموضوع، يتسبب له باستدامة المشاعر السلبية فيبدأ باتخاذ قرارات ايجابية باتجاه التسامح مع الشخص المعتدي، ومن الضروري في هذه المرحلة

مرحلة العمل

4

تبني طرق جديدة لتفهم أن المعتدي شخص ممكن أن يكون نفسه ضحية لأمر أخرى، وأنه مجرد إنسان يخطئ كالآخرين، وقد لا تعني هذه المرحلة التصالح من الشخص أو إعادة دمج في الحياة

مرحلة النتيجة

5

في هذه المرحلة يدرك الشخص أن مسامحته للمعتدي تعود عليه بانفراج نفسي، وقد يجد معنى جديداً للتجربة التي مر بها، فيصبح أكثر تعاطفاً مع ذاته ومع الآخرين، وقادراً على المضي قدماً في حياته دون أن تستحوذ أفكار أو مشاعر متعلقة بالإساءة

10 نصائح للتحكم بالغضب

1 عد إلى 10 قبل رد الفعل – طريقة تقليدية ولكنها فعالة لمنع الانفعالات القوية

2 ابتعد قليلاً عن الشخص أو الموقف المثير

3 عندما تشعر بأنك هدأت قليلاً – عبّر عن غضبك بطريقة ايجابية لا تعتمد طريقة التحدي، فالتعبير عن مشاعر الاحباط المرتبطة بشخص أو موقف

4 النشاط البدني يفرغ الانفعالات الغاضبة – قم بنزهة، مارس أي نوع من الرياضات التي تستمتع بها

5 فكر ملياً قبل أن تقول أي شيء، وإلا فإنك قد تقول أشياء قد تندم عليها – قد يساعدك أن تكتب افكارك وترتكز عليها بدلاً من أن تتحدث عن أمور أخرى

10 نصائح للتحكم بالغضب

فكر في حلول ايجابية للموقف المثير للغضب

6

استخدم جماًلاً تبدأ بـ "أنا" بدل "أنت" فهي تجنبك إلقاء اللوم على الآخر، وبنفس الوقت تمكنك من التعبير ايجابياً عما يحبطك

7

لا تحقد وتعلم بأن تسامح الآخرين، ولا تتوقع أن تجري كل الأمور على هواك

8

استخدم حس الفكاهة لتقليل التوتر – لا تلجأ إلى التهكم فهو قد يجرح الأشخاص ويجعل الأمور تزيد سوءاً

9

تعلم مهارات الاسترخاء كالتنفس العميق، التخيل (مناظر تبعث على الهدوء والراحة النفسية)

10

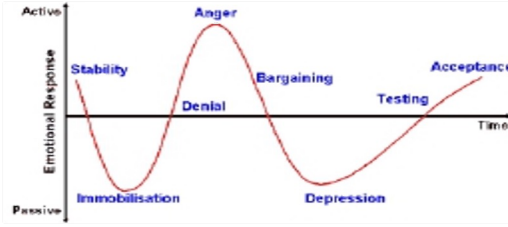
من أسباب الحزن
المشتركة عند
الجميع فقدان
شخص عزيز نتيجة
الموت

2



الحزن شعور
طبيعي ناجم عن
فقدان شخص أو
شيء كانت تربطنا
به علاقة وثيقة

1



النموذج الموسع لمراحل الحزن



شبه شلل تجاه فقدان

مرحلة
الصدمة

محاولة إنكار ما حدث

مرحلة
الإنكار

إظهار المشاعر والانفعالات الحبيسة

مرحلة
الصدمة

مرحلة
المساومة

الرغبة في الخروج من الحالة.

مرحلة
الاكتئاب

إدراك ما حدث وآثاره

مرحلة
الاختبار

البحث عن حلول واقعية

مرحلة
التقبل

القدرة على المضي قدماً

تعريف التكيف

القدرة على إدارة الظروف
الصعبة، وبذل الجهد الواعي لحل
المشاكل الذاتية والمشاكل مع
الآخر والسيطرة والحد من التوتر



مهارات التكيف



هي مهارات يستخدمها الشخص بشكل واعٍ
للتعامل مع مواقف معينة، وفي مجابهة
التوتر بشكل خاص



استخدم طرق التكيف الانفعالي السلبي بوعي
واستبدلها بطرق تكيف ايجابية لمواجهة
المواقف الصعبة

هو اتخاذ سلوكيات سلبية للهروب من
مواجهة المواقف الصعبة، كالتدخين
وشرب الكحول والمخدرات وقضم
الأظافر ونتف الشعر

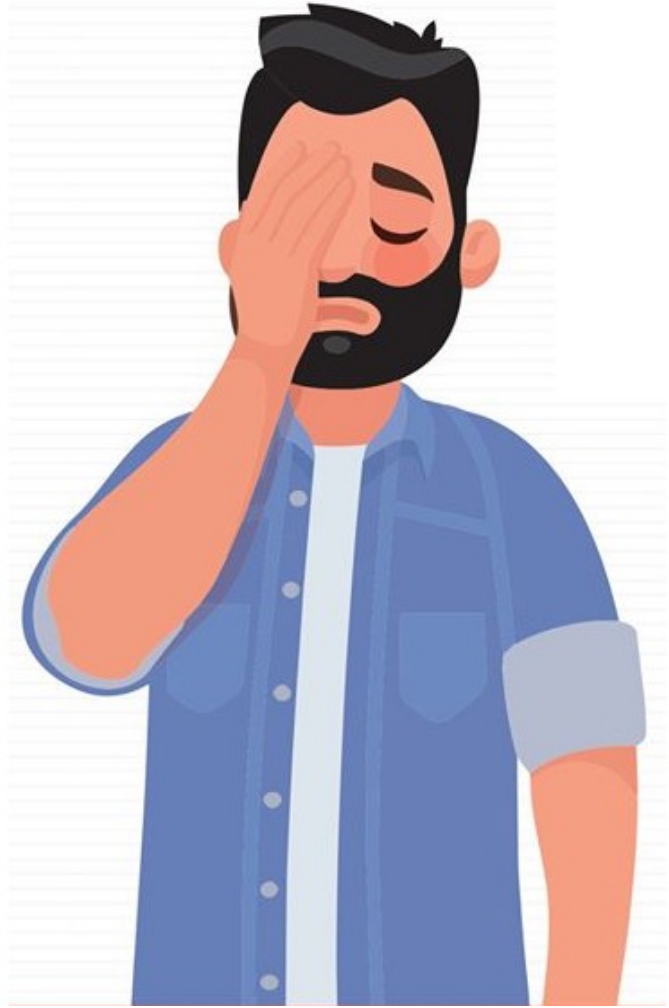
التكيف
السلبي

هناك مقاييس كثيرة لمعرفة مدى
استخدامك لبعض استراتيجيات
التكيف في حياتك

جرد
مهارات
التكيف

1 الحزن شعور طبيعي ناجم عن
فقدان شخص أو شيء كانت
تربطنا به علاقة وثيقة

2 من أسباب الحزن المشتركة عند
الجميع فقدان شخص عزيز نتيجة
الموت





(عدم اتزان بين
المتطلبات الكثيرة
والموارد المتاحة)
التوتر رد فعل طبيعي
وايجابي أحياناً

هو مجمل النتائج
الفسولوجية
والادراكية والسلوكية
الناجمة عن زيادة
الضغوطات الحياتية
عن قدرة الانسان على
التحمل

ولكن عندما نتحدث عن التوتر كمفهوم سلبي، فإننا عادة ما نقصد التوتر المزمن الناتج عن الزيادة الملحوظة في متطلبات الحياة الحديثة والقدرة على الأداء بفاعلية دائمة. هذا النوع من التوتر مرتبط بالعديد من المشاكل الجسدية والنفسية

هي مجمل الاجراءات المتبعة لمعرفة مسببات التوتر والتخفيف منها ومن آثارها السلبية بهدف تحسين الأداء وجودة الحياة

إدارة
التوتر

معرفة مسببات التوتر.

هناك عدة طرق لتصنيف مسببات التوتر.
تصنيف عام إلى أسباب خارجية وأسباب داخلية

وهي تلك المتعلقة بأمور الحياة ومنها العمل،
المسؤوليات العائلية، أحداث عامة أو خاصة، متغيرات
حياتية (إيجابية أو سلبية) أمور مالية، مشاكل عاطفية

أسباب خارجية

وهي صفات شخصية محفزة
للتوتر ومنها

أسباب داخلية



التشاؤم والتفكير السلبي

أ

التوقعات الغير واقعية

ب

عدم القدرة على التعامل مع
المجهول – الشعور بعدم الأمان

ج

الحديث السلبي الذاتي

د

تصنيف مسببات التوتر

1

مسببات
انفعالية

خوف أو قلق حيال أمور معينة، صفات شخصية
كالرغبة في الكمال أو التشاؤم

2

مسببات
عائلية

أمور متعلقة بتربية الأبناء، أمور مالية، علاقات مع
العائلة الممتدة، توقعات من أفراد العائلة

3

مسببات
اجتماعية

الحفلات، التحدث أمام جمهور، التواجد في بيئة
اجتماعية معينة

تصنيف مسببات التوتر

4

مسببات متعلقة
بالتغير في
أمر حياتية

انتقال لمنزل جديد، وظيفة جديدة، انجاب أطفال

5

مسببات
كيميائية

الكحول، النكوتين، الكافيين، المهدئات

6

مسببات
متعلقة بالعمل

ضغوطات على الأداء، مواعيد التسليم، مدير صعب، عدم القدرة
على الموازنة بين الحياة العملية والعائلية

7

مسببات
متعلقة باتخاذ
قرارات مهمة

اختيار وظيفة منزل، شريك حياة

8

مسببات متعلقة
بمخاوف معينة

العمل لساعات طويلة، قلة الأكل، الوقوف لساعات طويلة، عدم النوم، الحمل التمارين الرياضية الشديدة والطويلة

9

مسببات متعلقة
بالمرض

مسببات متعلقة بألم معين مفاجئ أو مزمن

إدراك الأعراض الناتجة عن التوتر

تختلف أعراض التوتر من
شخص إلى آخر، لأنها حصيلة
تكوينه البيولوجي ومجمل
تجاربه الحياتية المختلفة، وبهذا
تختلف ردود أفعال الأشخاص
تجاه مواقف مشابهة بناءً على
ذلك

تقسيم أعراض التوتر إلى المجموعات التالية

أعراض عقلية وإدراكية Cognitive Symptoms	أعراض انفعالية Emotional Symptoms
•Memory problems مشاكل في الذاكرة •Inability to concentrate عدم قدرة على التركيز •Poor judgment ضعف القدرة على الحكم على الأمور •Seeing only the negative رؤية الجانب السلبي فقط •Anxious or racing thoughts أفكار متسارعة وقلقة •Constant worrying قلق مستمر	- Moodiness مزاجية عالية •Irritability or short temper سرعة التعصب •Agitation, inability to relax تنبيه زائد •Feeling overwhelmed الاحساس بالضغط •Sense of loneliness and isolation الشعور بالوحدة والعزلة •Depression or general unhappiness الاكتئاب

تقسيم أعراض التوتر إلى المجموعات التالية

أعراض جسدية Physical Symptoms	أعراض سلوكية Behavioral Symptoms
Aches and pains أوجاع وآلام Diarrhea or constipation إسهال أو إمساك Nausea, dizziness دوخة وغثيان Chest pain, rapid heartbeat تسارع في دقات القلب Loss of sex drive ضعف الرغبة الجنسية Frequent colds رشح متكرر	Eating more or less زيادة أو نقصان في الأكل Sleeping too much or too little زيادة أو نقصان في النوم Isolating yourself from others عزلة Procrastinating or neglecting responsibilities تأجيل أو إهمال المسؤوليات Using alcohol, cigarettes, or drugs to relax تعاطي الدخان الكحول أو حبوب مهدئة Nervous habits (e.g. nail biting, pacing) عادات عصبية مثل قضم الأظافر، السرحان

أ. تغيير الموقف

1. تجنب مسبب التوتر
2. تغيير مسبب التوتر

ب. تغيير ردة الفعل

3. التكيف مع مسبب التوتر
4. تقبل مسبب التوتر

(التاءات الأربعة)

5. كرس وقتاً للاسترخاء والمتعة
6. اتبع نمط حياة صحي

7 طرق لهدوء النفس

يمكن للأشخاص الحساسين أن يتوتروا بسرعة، خاصة الأطفال، ويمكن أن يتعلموا طرقاً بسيطة تساعد على هدوء النفس



00:10

دفع راحتي اليدين إلى الخلف معاً لمدة عشر ثوان



التنفس بهدوء والعد إلى خمسة قبل إخراج الزفير من الفم

تمدد الذراعين فوق الرأس وإلى جانبي الجسم



احتضان أحد أفراد العائلة 00:10 يقلل الإجهاد ويخفض التوتر

تدليك اليدين باستخدام إبهام إحدى اليدين لتدليك راحة اليد الأخرى



إغماض العينين لراحة الدماغ، حيث إن 80% من التحفيز الحسي يأتي من العينين



تمرير دفع الجدار عن طريق راحتي اليدين لمدة 10 ثوان 00:10



فيديو توضيحي

https://www.ted.com/talks/rob_cooke_the_cost_of_work_stress_and_how_to_reduce_it?utm_campaign=tedsread&utm_medium=referral&utm_source=tedcomshare



الوحدة التدريبية الرابعة

السلوك التوكيدي

تعريف السلوك التوكيدي



تعريف السلوك التوكيدي

أن السلوك التوكيدي هو التعبير المناسب عن أي انفعال نحو الأشخاص، ولكنها اختلفت في استثناء انفعال القلق



أن السلوك التوكيدي يتضمن مهارات التعبير عن النفس، والدفاع عن الحقوق الشخصية والمشروعة عندما تخترق، وهو أيضاً مهارة تمكن الفرد من التفاعل الاجتماعي الإيجابي مع الآخرين



ان السلوك التوكيدي مهارات سلوكية لفظية وغير لفظية يتم من خلال ممارستها التعبير عن المشاعر، والدفاع عن الحقوق، والتفاعل الاجتماعي شريطة عدم انتهاك حقوق الآخرين



أن التوكيدية وسط ما بين استلاب الذات لحساب الآخرين، وما بين السيطرة الاجتماعية والتفاعل بجسارة



الفرق بين السلوك المؤكد والسلوك غير المؤكد

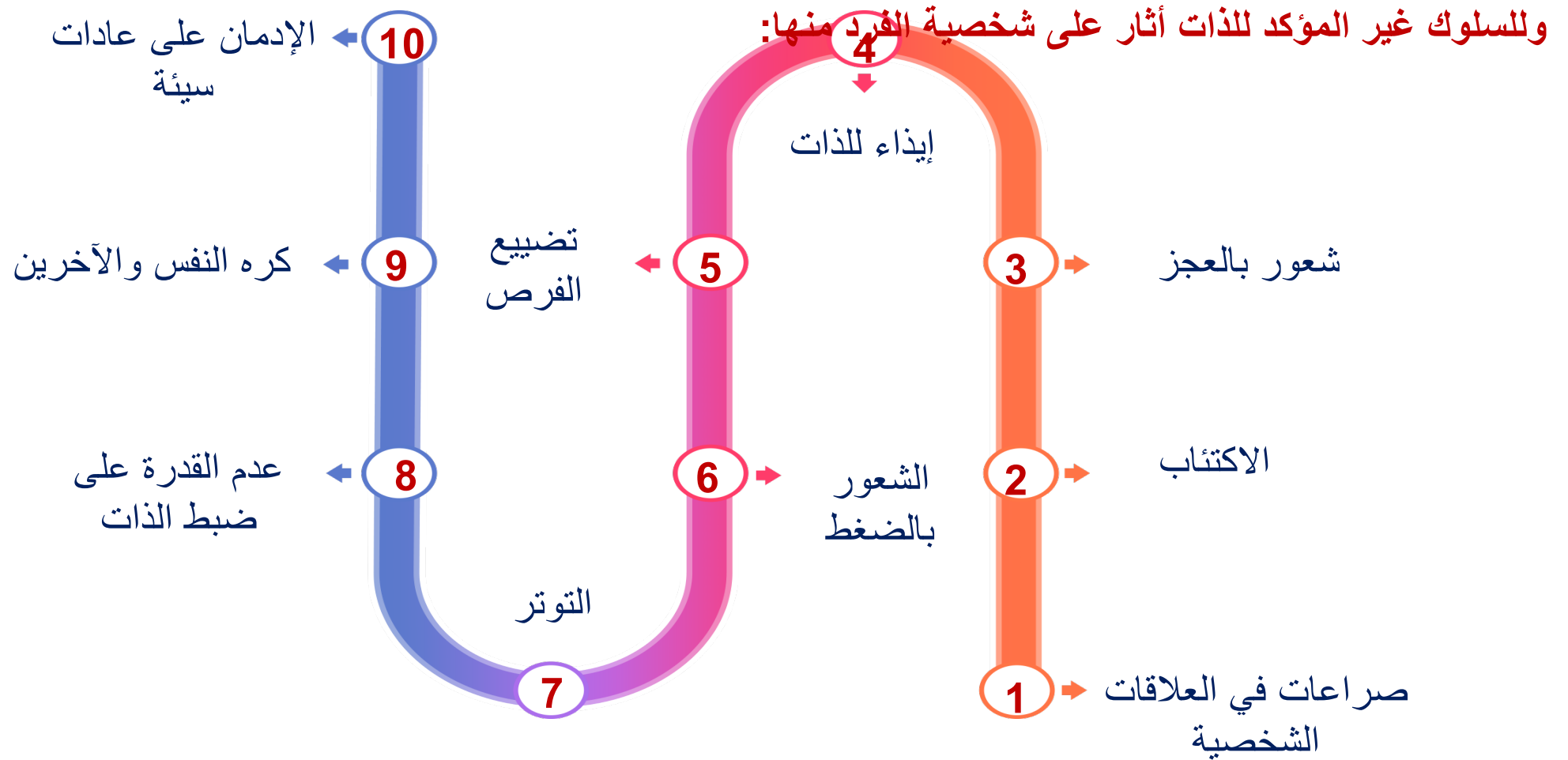


الفرق بين السلوك المؤكد والسلوك غير المؤكد



إن العديد من الأفراد الذين يسلكون سلوكا غير مؤكد للذات؛ إنما يرجع ذلك إلى أنه لم تتح لهم الفرصة لمشاهدة نماذج سلوكية في أدوار تؤكد الذات، أو لأن الراشدين في حياتهم لا يفرقون بين السلوك العدواني والسلوك المؤكد للذات، الأمر الذي لا يساعدهم في التعلم بشكل أفضل

تابع (الفرق بين السلوك المؤكد والسلوك غير المؤكد)





فوائد السلوك التوكيدي



فوائد السلوك التوكيدي

يولد شعوراً بالراحة النفسية ويمنع تراكم المشاعر السلبية

به يحافظ الشخص على حقوقه ومصالحه ويحقق أهدافه

يقوي الثقة بالنفس

يعطي انطلاقة في ميادين الحياة " فكراً وسلوكاً " بعد التخلص من المشاعر السلبية المكبوتة



حقوق المشروعة

لك الحق ان تعتبر نفسك أولاً وقبل الآخرين أحياناً

لك الحق أن تغير تفكيرك وأن تقرر مساراً عملياً مختلفاً.

لك الحق في أن تقاطع الآخرين من اجل الاستيضاح والفهم.

لك الحق في أن تقول لا.

لمزيد من الأمثلة
الرجاء النظر في
الحقيبة

الافتراضات التقليدية الخاطئة

انه تصرف أناني أن تلبي حاجاتك قبل حاجات الآخرين

عليك دائماً ان تكون منطقياً وألا تغير طريقة تفكيرك.

لا تقاطع الآخرين مطلقاً. ان تسأل معناه ان تكشف غباءك للآخرين.

عليك دائماً أن تستوعب الآخرين وإذا لم تفعل ذلك فإنهم لن يساعدوك عندما تحتاج مساعدتهم.

مكونات السلوك التوكيدي



مكونات السلوك التوكيدي

يمكن تحديد أبرز مكونات السلوك التوكيدي فيما يلي:

1

السلوك التوكيدي اللفظي

ويتميز صاحب هذا السلوك بمشاركة الآخرين في الحديث والمناقشة مع التعبير الملائم عن المشاعر، كما أنه يتحدث بشكل صريح واضحاً موافقته، مع قدرته على الحديث عن الذات، وذكر الأخطاء بطريقة مختصرة، ويتمتع الإنسان صاحب التوكيدية اللفظية بالقدرة على اتخاذ القرار

2

السلوك التوكيدي غير اللفظي

مثل التقاء العيون أي طول النظر إلى الطرف الآخر، والابتسامة ومدى ملاءمتها للموقف، والصمت حيث يمكن النظر إليه كمكون توكيدي، والتوقيت وهو اختيار الأوقات المناسبة لأحداث الاستجابة التوكيدية، ووضع الجسم أثناء إصدار الرسالة التوكيدية، وكذلك تعبيرات الوجه

خصائص السلوك التوكيدي السليم



خصائص السلوك التوكيدي السليم

« أنه وسط بين الإذعان للآخرين بغباء وبين التسلط والاعتداء عليهم

« أنه وسط في مراعاة مشاعر الناس وحقوق الذات

« يتوافق فيه السلوك الظاهري " من أقوال وأفعال " مع الباطن " من مشاعر ومرغبات وأفكار "

« أعراض وعلامات ضعف توكيد الذات

« مجاملة الآخرين ومسايرتهم والاستجابة لرغباتهم وسعي الشخص لإرضائهم ولو على حساب نفسه ووقته وماله وسمعته

مظاهر انخفاض السلوك التوكيدي



مظاهر انخفاض السلوك التوكيدي



ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه



ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه

وقعت بين يدي مطوية من اصدارات
كلية الطب بجامعة الملك سعود تحت
عنوان «توكيد الذات» من اعداد الدكتور
محمد بن عبد الله الصغير استشاري
الطب النفسي، ولعلي استميحه وأستميح
القراء الكرام باستعراض المطوية
وتبسيطها أكثر مما هي عليه

والواضح تعرضها لأخطاء مطبعية عند
الصف وتقديم ما حقه التأخير، ولأهمية
هذا المصطلح وهو من الامراض
النفسية والذي يعاني منه الكثير دون علم
منهم وللاستفادة باستعراض المطوية
على نطاق اوسع اردت ان أخص به
جريدتي المفضلة الجزيرة

تعريف توكيد الذات هو قدرة الفرد على التعبير الملائم «لفظاً وسلوكاً» عن مشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه «التي يستحقها» دون ظلم او عدوان

وبذلك يستوجب التعريف بين الشخص المتزن والمتكبر والمتذلل، فالمتزن هو الذي يقدر نفسه حق قدرها بحسب ما يستحقه، والمتكبر ينفخ ذاته ويعطيها منزلة أكبر مما تستحقه، والمتذلل يبخس نفسه حقها وينزلها اقل من منزلتها

تابع (ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه)

الميل الى موافقة الآخرين ومسايرتهم في اغلب الاحوال



تابع (ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه)

ان هذا هو الحياء المحمود شرعاً والمقبول عرفاً

ان هذا من التواضع المطلوب ومن الايثار ومن لين الجانب ومحبة الآخرين

يجب ان لا أزعج الآخرين ومشاعرهم ابداً والا ارحها بأبداء مشاعري
وآرائي وطلباتي

يجب ان اكون محبوباً من الجميع مقبولاً عندهم معروفاً باللطافة والدمائة

يجب ان أقدم رغبات الآخرين ومشاعرهم على رغباتي ومشاعري دائماً

وبالتالي هناك
مفاهيم خاطئة حول
ضعف توكيد الذات
تتصدر في الآتي

تابع (ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه)

والشخص المؤكد لذاته له
سمات وخصائص وهي
التوفيق بين مشاعره
الداخلية وسلوكه الظاهري
كذلك لديه القدرة على
إبداء ما لديه من آراء
ورغبات بوضوح وفي
نفس الوقت لديه القدرة
على الرفض والطلب
بأسلوب لبق ولديه القدرة
على التواضع مع الآخرين

كما للسلوك التوكيدي
خصائص بأنه وسط
بين الأذعان للآخرين
والتسلط عليهم،
ويتوافق فيه السلوك
الظاهري مع المشاعر
والأفكار وهو مقبول
شرعاً وعرفاً

ومن فوائد السلوك التوكيدي
أنه يولد شعوراً بالراحة
النفسية ويمنع تراكم المشاعر
السلبية «التوتر» «الكآبة»
ويقوي الثقة بالنفس ويعطي
انطلاقاً في ميادين الحياة
«فكراً وسلوكاً» وهو من أهم
طرق النجاح في الميادين
المتنوعة وبه يحافظ الشخص
على حقوقه ويحقق أهدافه
وطموحاته

امثلة

انظر دليل المتدرب

ضعف توكيد الذات وكيفية التغلب عليه



عواقب ضعف توكيد الذات

تختلف باختلاف الأشخاص والظروف، ولكن كثيرا ما يصاب هؤلاء بإحدى العلل التالية

الاكتئاب - القلق - الرهاب الاجتماعي

إضافة إلى المضاعفات الاجتماعية والوظيفية والتعليمية
ونحو ذلك

كيف نقول "لا" دون الشعور بالذنب؟

يعد قول "لا" والرفض عموما من الأمور غير المحببة وغير اللائقة أيضا، ولكن أحيانا نكون في حاجة إلى قول "لا" بسبب شعورنا بالضغط وعدم الارتياح، ولكن مع هذا قد تسبق كلمة حسنا كلمة "لا" لاعتيادنا على الموافقة رغم التعب، فكيف نجعل قول "لا" مهارة حياتية ممكنة ونشعر من خلالها بالحرية دون الشعور بالذنب؟

تذكر بأن قول "لا" في الوقت المناسب يحميك من الشعور بالضغط أو الثقل ويجتنب متاعب أنت في غنى عنها

تردد قليلا قبل أن تستجيب لأي مساعدة تعرض عليك وراجع خياراتك قبل قراراتك

اعرض مبادرات غير المطلوبة منك كبديل ممكن، بشرط أن تكون قادرا على تقديمها لاحقا

حاول ألا يكون قرارك بالرفض واضحا ومكشوقا، بل عبر عن رغبتك بالمساعدة ولكن ليس بالوقت الحالي

قدم مبررات معقولة عند الرفض إذا لزم الأمر

حاول أن تعرض القيام بالعمل لاحقا أي عندما تكون مستعدا له تماما



فيديو توضيحي



<https://youtu.be/oISD53axGEc>

الوحدة التدريبية الخامسة

تنمية السلوك التوكيدي

مقارنة بين السلوك التوكيدي والسلبي والعدواني



مقارنة بين السلوك التوكيدي والسلبى والعدوانى

السلوكيات اللفظية

>>> السلبى

إنك تتجنب قول ما تريد، تفكر أو تشعر، وإن تكلمت فيكون ذلك بطريقة تقلل بها من شأنك، كلمات الاعتذار التي تحمل داخلها معانٍ خفية أو كلمات مبهمه أو السكوت هو غالبًا طريقتك في الكلام

>>> التوكيدي

إنك تقول بصدق ما تقصده، ما تريده، ما تشعر به بطريقة مباشرة وتساعد من أمامك على فهمك، إنك تجدد اختياراتك، وتتواصل بمهارة ومزاج معتدل، تستخدم عبارات فيها كلمة "أنا" كلماتك واضحة ومنطقية

>>> العدوانى

إنك تقول ما تريد، تفكر وتشعر ولكن على حساب الآخرين، إنك تستخدم كلمات محملة، مليئة بالاتهامات، مليئة بكلمة "أنت" عبارات بها قذف ولوم



السلوك غير اللفظي

>>> السلبى

إنك تستخدم الأفعال بدلاً من الكلمات، وتأمل أن يخمن أحد ما تريده، إنك تبدو وكأنك لا تعني ما تقوله، صوتك ضعيف، متخاذل، متردد وخافت

>>> التوكيدي

إنك تستمع بإمعان، سلوكك هادئ وواثق إن طريقة تواصلك تؤكد القوة والاهتمام، صوتك واضح، واثق، دافئ ومعبر، إنك تنظر إلى الإنسان في عين

>>> العدوانى

إنك تعمل عرضاً للقوة مبالغاً فيه، ويحيطك إحساس بالتفوق على من حولك



الأهداف

>>> **السلبى**

أن يرضى عني أو يحبني الآخرون

>>> **التوكيدي**

أن أتواصل مع الآخرين وأن أكون إيجابياً

>>> **العدوانى**

أن أسيطر على أو أذل من حولي



المشاعر

>>> السلبي

إنك متوتر، تشعر بإهمال من حولك لك، تشعر بالإهانة، إنك مستغل ممن حولك، إنك محبط من نفسك، غالبًا ما تشعر بالغضب والرفض فيما بعد

>>> التوكيدي

إنك واثق من نفسك ومن نجاحك، تشعر بالرضا عن ذاتك في ذلك الوقت وغيره، إنك المسيطر على الوضع وتحترم ذاتك ولديك هدف واضح

>>> العدواني

إنك دائمًا على حق، المسيطر ومتفوق على غيرك، أحيانًا ما تشعر بالحرص أو بالأنانية فيما بعد



العواقب الواضحة

>>> السلبى

إنك تتجنب المواقف الباعثة على الضيق، الصراعات، التوتر قصير المدى والمواجهات، إنك لا تتحمل مسئوليات على أفعالك

>>> التوكيدي

إنك تشعر أنك بخير، يحترمك الآخرون، تثقتك بنفسك تزداد، إنك تقوم باختياراتك، علاقاتك بالآخرين تتحسن، قِلاً ما تشعر بالضيق من حين لآخر، إنك على اتصال بمشاعرك

>>> العدوانى

صحيح إنك تخرج الغضب من صدرك، لديك إحساس بالسيطرة وتشعر بالتفوق على الآخرين



تأثير السلوك على الآخرين

>>> **السلبى**

يشعرون بالذنب تجاهك، بالتفوق عليك، بالإحباط وحتى بالغضب

>>> **التوكيدي**

يشعرون بالاحترام، بالتقدير، وبحريتهم في التعبير عن ذاتهم

>>> **العدوانى**

يشعرون بالإذلال، عدم التقدير والإهانة



النتائج المحتملة لكل نوع من السلوك

>>> السلبى

إنك لا تحقق أبداً ما تريده، ولو وصلت إليه فيكون دائماً عن طريق غير مباشر، إنك تشعر أنك عاطفياً غير أمين

>>> التوكيدي

غالباً ما تحصل على ما تريد إن كان معقولاً، غالباً تحقق أهدافك، إنك تجني احترامك لنفسك وتشعر بالرضا

>>> العدوانى

إنك دائماً تحقق ما تريده ولكن على حساب الآخرين، إنك تؤذيهم بأن تقوم بالاختيار بدلاً منهم، وتصغر وتحقر من شأنهم



مفاهيم خاطئة حول ضعف توكيد الذات



مفاهيم خاطئة حول ضعف توكيد الذات



أمثله لضعف السلوك التوكيدي



أمثله لضعف السلوك التوكيدي

الاستمرار في الاستماع لشخص لا يهتمك حديثه وفي وقت ضيق بالنسبة لك (لديك مواعيد آخر مثلاً) فتخرج أن تعتذر منه للانصراف، (ضعف القدرة على إبداء الرغبة)



عند الاستدانة، يلح المستدين على الطرف الآخر بإقراضه مبلغاً قد يكون كبيراً أو هو في حاجته فيقرضه وهو كاره (ضعف القدرة على الاعتذار)



شخص يتحمل أعباء (وظيفة أو مهمة اجتماعية) فوق طاقته وليست واجبة عليه ولا يريد لها ولا يستطيع إبداء رأيه في ذلك



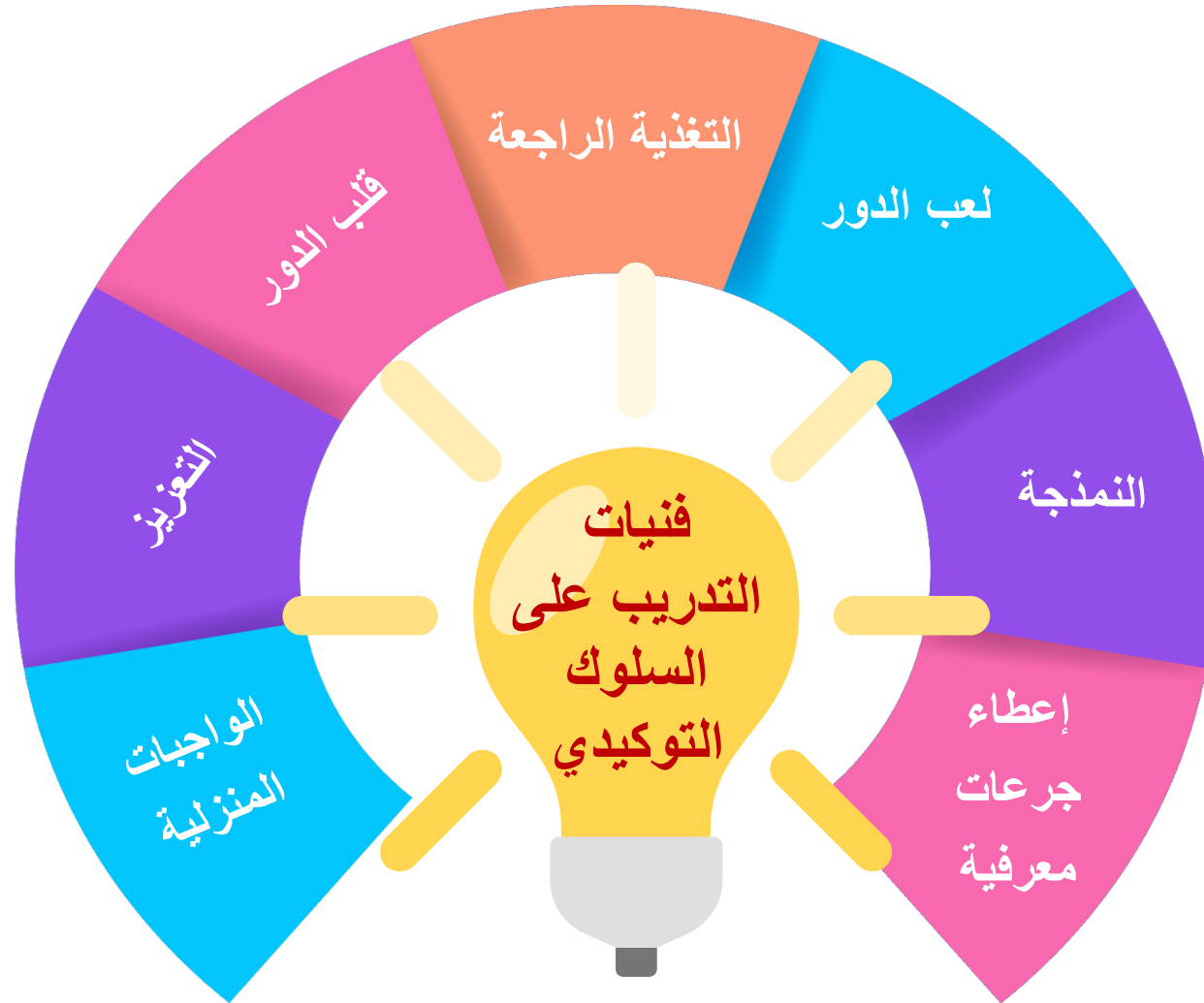
التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهنية خجلاً من شخص أو أشخاص ما



فنيات التدريب على السلوك التوكيدي



فنيات التدريب على السلوك التوكيدي



طرق تنمية السلوك التوكيدي



طرق تنمية السلوك التوكيدي

هناك طريقتان يمكن سلوكهما لتنمية السلوك التوكيدي هما

التنمية الذاتية >>>

وفيها يقوم الفرد بإعداد خطة بنفسه لتدريب ذاته على التوكيد مسترشداً ببعض المبادئ العامة من خلال قراءاته في كتب معينة بموضوع التوكيد، بالإضافة إلى اعتماده على بعض الأساليب التي تمكنه من تنمية التوكيد لذاته

التنمية النظامية >>>

وتتمثل في برامج التدريب التوكيدي التي يقوم بتصميمها وتنفيذها أشخاص مدربون من المتخصصين في مجال الإرشاد النفسي وتعديل السلوك







مثال على إعادة خطتك في التطوير



كيف تطور ذاتك؟

• اطلب ردود الفعل من الآخرين: قرر بعد ذلك ما يمكن أن تتعلم من ذلك وما هي الإجراءات التي قد تحتاج لاتخاذها

• استثمر وقتك، اهتم بالوقت فهو سبب في تطوير الذات، وتكوين الشخصية



• كن متفائلاً

• ثق بقدراتك واعتر بنفسك



• استغف من أخطائك وفشلك

• خطط لمستقبلك: التخطيط الإيجابي هو الذي يحفزك على الإنتاج والعمل ويدفعك إلى التغيير



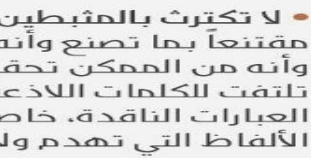
• لا تكثرث بالمشبطين: ما دمت مقتنعاً بما تصنع وأنه أمر مباح وأنه من الممكن تحقيقه فلا تلتفت للكلمات اللاذعة ولا العبارات الناقدة، خاصة تلك الألفاظ التي تهدم ولا تبني

• تأمل فيما حققه الآخرون وكيف وصلوا؟ حاول الاستفادة من خبراتهم وتجاربهم وكيف شقوا طريق حياتهم، وكافحوا من أجل الرفع والارتقاء بأنفسهم



• فكر ما هو الدور الذي تريد تنفيذه بعد ذلك

• فكر في يومك: اسأل نفسك بعض الأسئلة مثل: ما الذي تعلمته اليوم؟ كيف تعاملت مع الآخرين؟



فيديو توضيحي



<https://youtu.be/EwoKG39Ni3Y>