

الوحدة التدريبية الخامسة





عنوان الوحدة

الذكاء التواصلي

● ثلاثة أسابيع = ١٥ حصة.

مدة التنفيذ

● مكونات الذكاء التواصلي ومهاراته

موضوعات
الوحدة

يُتوقع منك في نهاية هذه الوحدة أن :

- تحلل قدراتك التواصلية : لتكتشف ذاتك بصورة أكبر .
- تتعرف على سمات الآخرين وتفضيلاتهم ، لتوظفها في تواصلك معهم.
- تعبر عن أفكارك ومشاعرك وحاجاتك بأساليب مباشرة وغير مباشرة، مستفيداً من قدراتك البلاغية.
- تتبع خطوات إجرائية جيدة لفتح حوارات ومحادثات ناجحة مع الآخرين.
- تكتشف نوايا الآخرين وأهدافهم غير المصرح بها في أحاديثهم.
- تواجه الجمهور ، وتحدث أمامه بجرأة وطلاقة ، في مواضيع تواصلية متنوعة.
- تستخدم اللغة العربية الفصحى في جميع حواراتك وأحاديثك الصفية.
- تكون علاقات اجتماعية جيدة داخل المدرسة وخارجها.

الأهداف
التدريبية



إرشادات المتعلم

- خلال هذه الوحدة بالذات لا يحق لك أن تتحدث بالعامية أبداً ، التزم بالعربية الفصحى .
- لا تخش رقابة المعلم إنه سيكون أكثر تساهلاً معك في المرات الأولى ، عليك أن تحسن أداءك كلما تقدمت في نشاطات الوحدة .
- استعد لأداء النشاطات الشفهية سابقاً ، جهز أفكارك ، ودون رؤوس أقلام حول الموضوع ، تدرب على التحدث في منزلك ومع أصدقائك . كلما تمرست بالأداء الشفهي تحسن أدائك .
- ستجد في هذه الوحدة عددًا من المهارات التواصلية ، وأنماط الذكاء التواصلية . اسأل نفسك دائماً : هل أتمتع بهذا النوع من الذكاء ؟ هل أمتلك هذه المهارة ؟ كيف يمكنني أن أطور قدراتي ومهاراتي ؟ واعلم أن أحداً لن يتبرع بإيصالك للنجاح إن لم يكن النجاح طموحك الشخصي .
- النجاح في التواصل هو النجاح في الحياة كلها . إن الناس المخفقين في الحياة هم أناس عجزوا عن تطوير قدراتهم التواصلية مع الآخرين ، فاجعل هذه الوحدة التدريبية خطوة ممتازة في طريقك للنجاح .
- عندما يمنعك الخجل من المشاركة في الحوارات والأحداث الصفية ن فتذكر أنه (من لم يصبر على ذلّ التعلم ساعة، صبر على ذلّ الجهل إلى قيام الساعة)، وتذكر أنك في ميدان التعلم وأنت إن فوّت هذه الفرصة فلن تتاح لك مرة أخرى . وقل لنفسك : ما الذي سأجنيه من الخجل والتردد ؟ !

مراجع المتعلم

- حاول أن تقتني الكتابين التاليين وتحفظ بهما في مكتبك المنزلية :
- أيمن أبو الروس - كيف تكون متحدثاً لبقاً وتؤثر في الناس .
- د. محمد بلال الجبوسي . أنت وأنا ، مقدمة في مهارات التواصل الإنساني - مكتب التربية العربي لدول الخليج .



نشاطات التمهيد

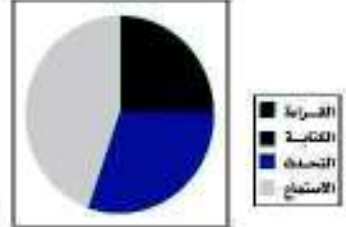


١. أساليب الاتصال اللغوي

♦ تشتمل أي عملية تواصل شفهي على أسلوبين من أساليب الاتصال.

هما : **الاستعمال** + **التحدث**

يوجد بعض الفروق بين (الاتصال) ، و (التواصل الشفهي) منها -



الاتصال	التواصل الشفهي
فالاتصال يعني توجيه رسالة من طرف	تبادل : الحديث / الاستماع
والاتصال إما أن يكون كاملاً، إذا فهم المستمع الرسالة فهماً تاماً ورد عليها دأً علماً، منطقاً، مقتعاً	التواصل يكون بهدف معين
وقد يكون الاتصال جزئياً إذا كان الفهم ناقصاً، وكان الرد ليس شافياً أو تضمن دعوة للإعادة، أو احتمال التأويل	الاتصال قد يكون مرة واحدة، أما التواصل فهو دائم ومستمر

٢. صنف الآداب التالية في الجدول اللاحق ، أضف إليها من خبرتك الشخصية ما استطعت :

النظام وعدم الفوضى في المداخلات . عدم احتكار الكلام . الإنصات بفهم . الكلام الهادئ الخالي من التوتر والصراخ . احترام آراء الآخرين . احترام مبدأ الصدق . المجاملة والرد بالحسنى . إمهال المتحدث حتى ينهي حديثه . النظر إلى المتحدث .

من آداب الاستماع	من آداب التحدث
النظام وعدم الفوضى في المداخلات	عدم احتكار الكلام
الإنصات بفهم	الكلام الهادئ الخالي من التوتر والصراخ
احترام آراء الآخرين	احترام مبدأ الصدق
إمهال المتحدث حتى ينهي حديثه	المجاملة والرد بالحسنى
النظر إلى المتحدث	



نشاطات التمهيد



٣. أعط تفسيرات من عندك للمقالات التالية :

المقولة	تفسيرك الشخصي لها
إن البلاء موكل بالمنطق.	اللسان عنوان الشخص
وكائن ترى من صامت لك معجب زيادته أو نقصه في التكلم	المرء مخبوء تحت لسانه
لا خيل عندك تهديها ولا مال فليسعد النطق إن لم تسعد الحال	مجاملة الناس بالكلام الطيب





٤. أجز مناظرة متخيلة بين (الصمت ، والكلام) :

اختصم الصمت والكلام أيهما أكثر نفعاً ، أسلم عاقبة :

فقال الصمت : **أنا أبتعد عن نقد الناس، لا يعيب علي أحد، لا يمكن أن أرتكب معصية.**

٥. التواصل الشفهي ليس مجرد كلام واستماع. بين علاقة المقولات التالية بعملية التواصل الشفهي :

علاقة بالتواصل الشفهي	المقولات
أظهرت حركة يديها وأشارت بعينها	أشارت بأطراف البنان وودعت وأومت بعينها متى أنت راجع فقلت لها والله ما من مسافر يسير ويدري ما به الله صانع
نطق اللسان دليل الشخصية	إن الكلام لفي الفؤاد وإنما جعل اللسان على الفؤاد دليلاً
لغة العيون عندما تطرف	والعين تعرف من عيني محدثها إن كان من حزبيها أو من أعاديها
ظهور الضيق على وجه المتضايق	وعين الرضا عن كل عيب كليله ولكن عين السخط تبدي المساويا
البسمة لها تأثير كبير	إذا كنت لا تبسم فلا تفتح متجراً (مثل صيني)

٦. علل كما تعتقد ، مبينا ما يمكن أن تستفيده :

♦ يذكر عن الرئيس الأمريكي (روزفلت) أنه كان يحرص قبل مقابلة ضيوفه من الزعماء والرؤساء على قضاء الليلة السابقة لموعد الزيارة في قراءة أحد الموضوعات التي كان يعرف أن ضيفه يستمتع بالحديث عنها .

حتى يمكن أن يتواصل مع ضيفه ويشعره بالاهتمام ويكون هناك تواصل قلبي وروحي يستطيع من خلاله أن يوصل فكرته أو يقنعه برأي محدد.

♦ في إحدى القاعات الجامعية استمع الدارسون إلى حديث إذاعي مفصل عن الأضرار التدميرية للأسلحة الكيميائية ، وأخبروا أن المتحدث خبير عسكري. وفي قاعة أخرى أعيد الحديث نفسه ، أخبر الدارسون أن المتحدث طبيب متخصص ، أما في القاعة الثالثة فقد قيل للدارسين إن المتحدث هو أحد الذين تعرضوا مباشرة لإصابات خطيرة بالأسلحة الكيميائية . وعندما حُللت استجابات الدارسين تبين أن الفرقة الثالثة كانت أكثر الفرق تأثراً بالحديث واقتناعاً بمحتواه.

لأنه عايش التجربة وكان عنده صدق في الكلام ظهر أثره في العبارات وحركات الجسم والصور التعبيرية.

٧. رتب المؤثرات التالية بحسب أهميتها في التواصل الشفهي ، من وجهة نظرك :

- ♦ انتقاء العبارات البليغة ذات التأثير الوجداني والعقلي على السامع . (٢)
- ♦ الاقتراب الجسدي من المخاطب وإشعاره بأنه صديق حميم . (٥)
- ♦ استخدام الإشارات والإيماءات المساعدة على إيصال الفكرة . (٣)
- ♦ التحدث في مواضيع ذات اهتمام مشترك. (٦)
- ♦ اختيار الوقت المناسب للتحدث. (١)
- ♦ مراقبة حالة المستمع ومدى رغبته في مواصلة التحدث في الموضوع . (٤)

٨. راقب أحد البرامج التلفزيونية الحوارية ، ودون ملحوظاتك : (منزلي)

♦ عنوان البرنامج التلفزيوني **في العمق**

موضوعه **العولمة**

♦ ملاحظات على لغة المتحاورين : **الهدوء**

♦ الإشارات والإيماءات وحركات الجسد المصاحبة للحوار : **استخدام تعبيرات الوجه وحركات الأيدي**

♦ قدرة المتحاورين على التأثير في المشاهدين عقليا ووجدانيا : **سريعة التأثير**

♦ من أنماط تنظيم الكلام : **المقارنة، التعداد**



الإفتبار القبلي



أولاً افترض أنك تحدث شخصاً لم ير (السيارة) في حياته ، ولم يسمع بها أصلاً . كيف يمكنك أن تصفها له بحيث تضمن أنه عرفها تماماً ؟ سجل هنا ما ستفعله ، وما ستقوله ، ثم أسمعها زملاءك .

كان الناس قديماً ينتقلون من مكان لآخر على ظهور الدواب لكن ظهرت وسائل نقل حديثة، ومنها السيارة، وهي عبارة عن مركب بأرع عجلات ويعمل بالوقود ويتحرك بسرعة أكبر من الدواب وبه مصابيح تضيء في الليل.

ثانياً : سجل أكبر قدر ممكن من الأفكار والتداعيات والأحداث ... التي تثيرها في ذهنك عبارة : (في الثاني السلامة ، وفي العجلة الندامة) . ثم أسمعها زملاءك، أضف إليها أجمل ما تسمعه منهم :

الاستعجال يفوت فرصاً كبيرة على الإنسان، التمهّل يعطي فرصة للتفكير، مراجعة النفس دائماً قبل أي قرار، تصل متأخراً بسلام خير من أن تعرض نفسك للخطر.

ثالثاً : أعط أكبر قدر ممكن من الألفاظ والعبارات التي تشيع في واحدة من المهن التالية : (التعليم - الزراعة - النجارة - الطب - المقاولات المعمارية) . ثم أسمعها زملاءك .

التعليم: (القلم، الدفتر، المذاكرة، الواجبات، التفوق، الدرجات، الاختبارات).

رابعاً : عبر عن الفكرة التالية بأساليب غير مباشرة ، مستعيناً بالأساليب البلاغية (التشبيه . الكناية ، التورية ، الاستعارة ...)
(قد ينجو المجرم مرة ، ولكنه سوف يكتشف أمره)

يكاد المريب أن يقول خذوني

خامساً : عندما يتواصل الناس شفهيًا فإنهم يستخدمون :
اللغة : للتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم وحاجاتهم.

ثيرة الصوت - رفع الصوت وخفضه حسب الموضوع - الضغط على بعض الحروف أو المقاطع

سادساً : لقد كنت في سفر إلى دولة أجنبية لا تجيد لغتها ، وفجأة التقيت بشخص من بلدك ، لا تعرفه سابقاً رأيتها فرصة للتعرف عليه ، والتحدث إليه . (مثل النور مع أحد زملائك).

سابعاً : اعتقد أن أنجح الناس في التواصل الشفهي يتمتعون بالصفات التالية :

الصفات: البسمة، الهدوء، النظر للمتحدث، استخدام القصص والأمثال، استخدام لغة الجسد.

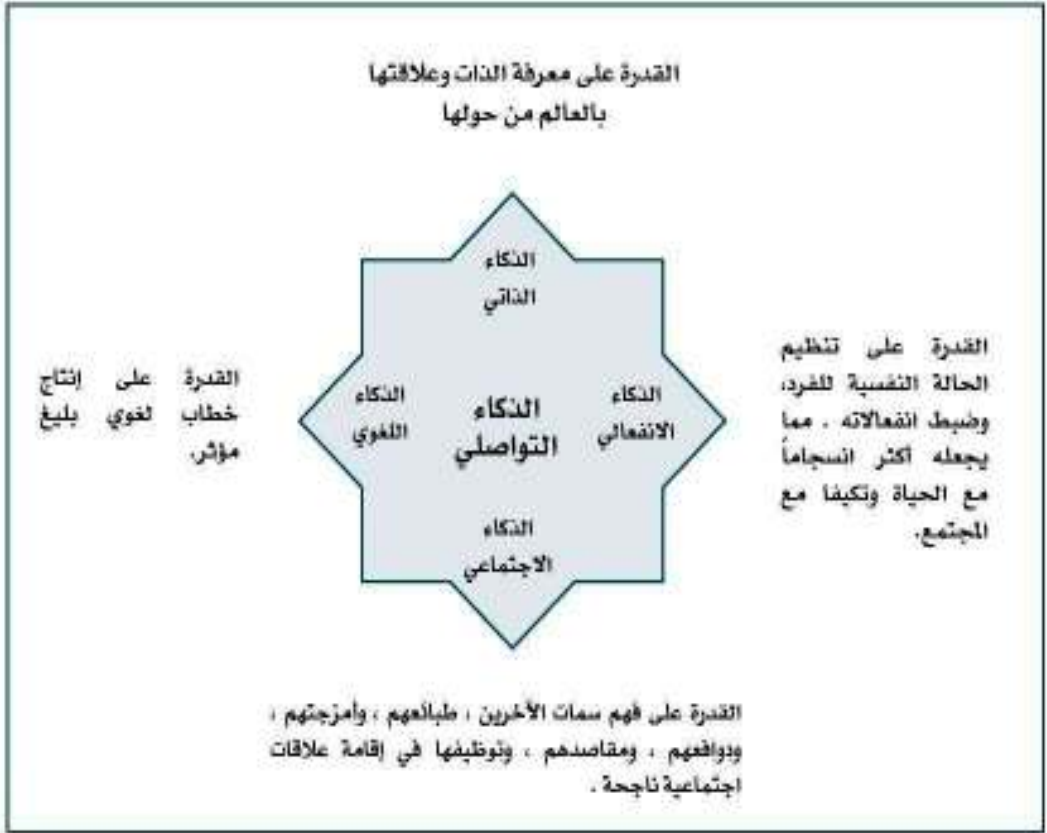
ويحققون المكاسب التالية :

توصيل الرسالة، التوضيح، جذب الانتباه، الإقناع.

ثامناً : أعط مثالا على كل نمط من أنماط تنظيم الكلام التالية :

نمط التنظيم	مثال
التعداد	أكثر من ٢٠ مليون شخص يستخدمون برامج التواصل الاجتماعي.
التعليل	لماذا يستمر المراهقون أغلب يومهم أمام الإنترنت؟
المقارنة	كم عدد مستخدمي النت بالمقارنة مع عدد من يرتاد المكتبات؟
التعريف	برامج التواصل الاجتماعي وبرامج تقرب المسافات وتزود بالخبرات.
القصة أو الحكاية	طالب مراقب يستمر أمام النت ٢٤ ساعة متواصلة.

الذكاء التواصلي



يمكن ترتيب الذكاءات الأربعة بحسب تأثيرها على نجاح التواصل الشفهي على النحو التالي :

١. الذكاء الانفعالي ٢. الذكاء اللغوي ٣. الذكاء الاجتماعي ٤. الذكاء الذاتي

♦ أعتقد أن الذكاءات الأربعة تؤثر في عملية التواصل الشفهي على النحو التالي :

الذكاء	قيمته في التواصل الشفهي
الذاتي	التفكير الجيد
الانفعالي	فهم أنماط الشخصيات واختيار الطريقة المناسبة لكل شخص
الاجتماعي	يساعد على فهم الشخصية
اللغوي	يوصل رسالة المتحدث بوضوح



نشاطات التعلم



١. تعرف على ذاتك :

عندما أكون مخطيء	مواقف أتجنب فيها التواصل الشفهي
أكون مرهقاً	لا أرغب في الحديث ولا الاستماع عندما :
يحترمني	أحب الاستماع إلى المتحدث الذي :
الإيمان- الأخلاق	أفضل الحديث في الموضوعات التالية
يوضح ويتمهل	عندما أتحدث فأني أريد من المستمع أن :
عدم النظر للمستمع	من أخطائي التواصلية :

٢. لكل مقام مقال ، ماذا ستقول إذا ؟


بورك في الموهوب	رزق أخوك الأكبر بمولود
ل الأما دائماً	حصل صديقك على جائزة
أسف	أخطأت في حق زميلك
سامحيني	غضبت منك والدتك
سنفتقد أماً رحيماً	انتقل معلمك الأفضل
أحاول مرة ثانية	أخلفت توقعات والدك



٣. لمن يقال ؟ وكيف يقال ؟ = (نبرة الصوت ، والحركات المصاحبة للحديث)
مثل الأدوار التالية مع أحد زملائك :

الحالة الثانية	الحالة الأولى	الموقف اللغوي
أستاذك	صديقك	إن الكلام الذي نقلته عنه أفسد كثيراً من مصالحة . فجاءك غاضباً معاتباً .
المرشد الطلابي	والدك	لقد عجزت عن فهم هذه المادة ، تكرر رسوبك فيها . حتى كرهت المدرسة
أخوك الأكبر	أخوك الأصغر	يمثل لك الزائر المرتقب أهمية بالغة ، وترغب أن تكون الأمور في صالحك
صديقك	مدير مؤسسة	لديك مبلغ من المال تريد استثماره وتنميته

٤. أجز الحوار بينهما كما تتخيله :

<p style="text-align: center;">السلام عليكم يا تامر كيف حالك؟</p> <p style="text-align: center;">وعليكم السلام يا سارة الحمد لله وأنت؟</p> <p style="text-align: center;">بخير والحمد لله، ما رأيك في احتفال اليوم؟</p> <p style="text-align: center;">عظيم وممتع جداً يا سارة.</p> <p style="text-align: center;">لقد انتهزت هذه الفرصة وأحضرت لك هدية أرجو أن تقبلها.</p> <p style="text-align: center;">شكراً لك فأنت إنسانة خلوقة جداً ولعلي أرد لك الهدية يوماً ما.</p>	
--	--

٥. مثل بالإشارة والحركة :

يروي أن الملك الصالح نجم الدين أيوب ابن الملك الكامل كان إذا مُدح لا ينظر إلى وجه مادحه ، فتلطف (ابن مطروح) الصاحب جمال الدين الشاعر المتوفى ٦٤٩هـ وعمل قصيدة بنى قافيتها على الإشارة ، فكان كلما انتهى إلى قافيته أشار بما يدل عليها فينظر إليه الملك ، ومنها :

تعثقت ظيباً وجهه مشرف كذا	إذا ماس خلت الغصن من فده كذا
له مثله كحلاء نجلاء أن رنت	رمت أسهما في قلب عاشقه كذا
أيا نسمات الروض بالله بلغي	سلامي إلى من صرت من أجله كذا
وقولي له ذاك الغريب أملني	إليك سلاماً من تحيته كذا
عساه إذا وافت تحية عبده	يسائل عن حالي بأنمله كذا



٦. إذا اختلفت نبرة الصوت ، وتنغيم الجملة اختلف المعنى . انطق كل جملة مما يلي مرتين ، ممثلاً الحالة الموصوفة :

الجملة	المعنى الأول	المعنى الثاني
لا قيمة للمذاكرة والنجاح	في حالة يأس	لتذكير صديقك بهذه الجملة التي كان يرددها دائماً ، ثم وجد قيمة المذاكرة والنجاح
افتح الباب	طلب من أخيك الصغير	تهديد لمن يريد فتحه مخالفاً رغبتك
جاء أحمد ؟	سؤال باحتفاء من محب	سؤال باستهجان من محقر
هل تعود الأيام ؟	سؤال بإنكار	تمنُّ
السيارة	إجابة عن سؤال	تنبيه زملائك إلى الخطر

٧. بين الدروس التي تسفيدها من المواقف التالية في تواصلك الشفهي مع الآخرين :

❖ عندما دخل المدير مكتب أحد الموظفين وجده نائماً ؛ فأمر بإجراء تحقيق معه في الحال . اتضح من التحقيق أن الموظف لم يكن نائماً ، إنما كان يسند رأسه على المكتب ليخفي دموعه بسبب حادث وفاة أخيه .
عدم التسرع في الحكم على الآخرين.

❖ حاول مندوب مبيعات في إحدى الشركات أن يبيع كمية من أواني الطهي والأطباق لأحد الضادق الكبرى ، لكنه فشل في عقد هذه الصفقة رغم إلحاحه المستمر ، ثم عرف بالصدفة أن مدير الفندق من أشد المعجبين بأحد الفرق الرياضية . فجمع معلومات طريفه عن أعضاء هذا الفريق وعن مواعيد مبارياته المقبلة .. وعندما التقى بمدير الفندق لم يتكلم عن منتجات شركته نهائياً ، وإنما اكتفى بالتعرف عليه وبيّظهار تقديره لهذا الفريق الرياضي واهتمامه بجمع أخباره ، واستمر الحديث بينهما طويلاً بشكل ممتع .. وفي اليوم التالي طلب المدير حضور مندوب المبيعات ليعرض عليه نماذج من نتاج شركته وقائمة بالأسعار ، ونجح في إتمام الصفقة.

الذكاء الاجتماعي مهم جداً في التواصل.

❖ تظلم رجل إلى المأمون من عامل له ، فقال : يا أمير المؤمنين ، ما ترك لي فضة إلا فضها ، ولا ذهباً إلا ذهب به ، ولا غلة إلا غلها ، ولا ضيعة إلا أضاعها ، ولا ماشية إلا امتشها ، ولا جليلاً إلا أجلاه ، ولا دقيقاً إلا أدقه . فعجب من فصاحته وقضى حاجته . (التبريزي - زمر الأدب)

أهمية الذكاء اللغوي.



✦ جرى ذكر المتنبي يوماً في مجلس سيف الدولة الحمداني . فبالغ سيف الدولة في الثناء عليه ، فقال السري الرفاء الشاعر . وكان حاضراً . انتخب أيها الأمير قصيدة من عُمر قصائده لأعارضها فتعلم أنك أركبت المتنبي في غير سرجه . فقال سيف الدولة : عارض لنا قصيدته التي مطلعها :

لعينيك ما يلقي الفؤاد وما لقي
وللحب ما لم يبق مني وما بقي

قال السري : فكتبت القصيدة ، واعتبرتها في تلك الليلة فلم أجدها من مختارات شعره ، ولكن رأيته يقول في آخرها عن معدوحيه :

إذا شاء أن يلهو بلحية أحقق
أراه غباري ثم قال له الحق

فقلت والله ما أشار سيف الدولة إلا إلى هذا البيت : فأقلعت عن معارضة القصيدة . (ابن جعة ، ثمرات الأوراق)

أهمية الذكاء الذاتي

✦ دخل أبو النجم الشاعر على هشام بن عبد الملك في مجلسه فأنشده من نظمته :

صفراء قد كادت ولما تفعل
كأنها في الأفق عين الأحول

وكان هشام بن عبد الملك أحول : فأخرجه وأمر بحبسه .

ودخل إسحاق بن إبراهيم الموصلي على المعتصم وقد فرغ من بناء قصره بالميدان ، فأنشده :

يا دار غبرك البلا ومحاك
يا ليت شعري ما الذي أبلاك

فتطير المعتصم من قبح هذا المطلع ، وأمر بهدم القصر على الفور .

وقصة ذي الرمة مع عبد الملك بن مروان تقارب قصة إسحاق مع المعتصم فإنه دخل عليه يوماً فأمره بإنشاد شيء من شعره فأنشد قوله :

ما بال عينك منها الماء ينسكب
كأنه من كل مفرية سرب

وكان بعين عبد الملك رمد فهي تدمع أبداً ، فتوهم أنه خاطبه وعرض به : فقال له : سؤالك عن هذا 19 فمقته وأمر بإخراجه .

أهمية الذكاء الاجتماعي

8- تساعدك أساليب (التشبيه ، الاستعارة ، المجاز ، الكناية ، التورية ...) على التعبير عن فكرتك بوضوح ، وتكسب حديثك رونقاً وجمالاً .

عد إلى المشاهد الوصفية والقصصية التي قرأتها أو كتبتها في الوجدتين السابقتين ، وتمثل أفكارها ومعانيها وألفاظها ، ثم عبر عنها شفهاً ، موظفاً أكبر قدر ممكن من الأساليب البلاغية .

9- صف مشهداً أو حدثاً رأيته مؤخراً ، محاولاً توظيف مهارتك البلاغية ، واسأل زملاءك رأيهم في أدائك الشفهي .

١٠- استخدم أسلوب (التورية) أو (الكناية) أو (اللفظ) للتعبير عن شيء معين ك: (القلم ، السيارة ، الكتاب ، الصديق...) سبحانه زملأوك تحديد موضوع الحديث.

١١- فقدت صديقي :

اختفى صديقك عن نظرك في زحمة (الحجيج) ، أخذت تبحث عنه في كل مكان ، وتسال الناس عنه ، حدد أوصافه بأسلوب بليغ ، ليساعدوك في البحث عنه .

١٢- من أكون ؟

لكل مهنة (وظيفة) سماتها وخصائصها . تخير وظيفة مستقبلية وأخفها في نفسك ، سيطرح عليك زملأوك عددا من الأسئلة ، محاولين اكتشافها . أجب عن أسئلتهم مستخدماً أساليب التورية والكناية والاستعارة....

١٣- تعاون مع أحد زملائك في إتمام أحد الحوارين ، ثم مثلاه أمام زملائكما :

يبدو أن الحوار بينهما وصل إلى مرحلة متقدمة من التآزم والانفعال .

كيف يمكن أن ينتهي الحوار نهاية جيدة ؟

لقد أثرت غضبي بافتقارك هذه الأوراق وفوق ذلك تأتي متأخراً.

ياسيدي أنا لم أفقدها وهي لقد حدث سهو منك.

إذن أرني إياها.

ها هي ياسيدي وأرجوك لا تغضب.

أرجو منك المعذرة فقد أسأت تعاملك، دعني أقبل رأسك.



يبدو أنهما سعيدان باللقاء . كيف يمكن أن ينتهي الحوار بينهما نهاية

سيئة ؟

السلام عليكم كيف حالك؟

الحمد لله أين كنت البارحة فقد هاتفتك فلم ترد؟

نعم لقد رأيت اتصالك ولكني لم أعره اهتماماً.

أنت تحط من قيمتي إذأ يا أحمق.

أنت تتهمني بالحماسة وهي دائك هذا فراق بيني وبينك.





- ١٤ . في بعض الأحيان يلجأ الناس إلى التعبير عن أفكارهم بصورة ضمنية غير صريحة ، وعلينا أن نستفيد من القرائن اللفظية وغير اللفظية والسياق للكشف عن نواياهم ومقاصدهم .
- لاحظ أسلوب الطبيب في التعبير عن أفكاره . واستنتاجات المريض، في الحوار التالي :
- الطبيب : لقد كانت صحتك في الزيارة الماضية أفضل منها الآن .
- المريض : هل حالتي الآن سيئة إلى هذا الحد ؟
- الطبيب : إن تجهيزات المستشفى لدينا متواضعة جداً .
- المريض : إذن من الناحية الطبية لا توجد مشكلة !
- الطبيب : لقد قرأت خبراً عن نجاح عملية لمريض يشبه حالتك في المستشفى التخصصي .
- المريض : كيف يمكنني أن أراجع المستشفى التخصصي ؟
- اكتب تعليقك على أسلوب الطبيب واستنتاجات المريض :

الطبيب ذكي جداً حيث لم يرد أن يفاجئ المريض بأنه بحاجة إلى عملية نسب نجاحها ضئيلة ولقد تلقى المريض هذه الإشارات ولم يشأ أن يوقع الطبيب في مزيد من التفسير الذي تجنبه الطبيب.

- ١٥ . تتيح لك اللغة إمكانية التعبير عن أفكارك ومشاعرك ونواياك بصورة ضمنية ، وبمساعدة ذلك على تجنب إيذاء الآخرين ، أو التعرض للخطر ، وما أشبه ذلك ، دون أن تقع في الكذب .
- عبر (شفهياً) عن المواقف التالية بصورة غير مباشرة :
- تخبر صديقك بأنه لم ينجح .
- أبلغك مجموعة من أصدقائك أنهم سيقومون بزيارتك ، وأنت ترحب بهذه الزيارة ، إلا أنك لست راغباً في شخص معين منهم .
- كان محدثك يسرد قصصاً وأخباراً كلها كذب متعمد ، تريد أن تبين له معرفتك بكذبه .
- لقد أنفقت المبلغ الكبير الذي أخذته من والدك في الإنفاق على أصدقائك ، وأنت الآن بحاجة إلى مبلغ آخر ، ولكنك تعلم أن والدك سيستغرب أن تكون أنفقت ما لديك في هذه المدة الوجيزة .

١٦ . تخير أحد الأقوال التالية ، أو قولاً من عندك ، ثم عبر عن محتواه ، إما (بالإشارة الحركية) أو (بقصة) تؤدي معناه . ليصل زملاؤك إلى القول المقصود .




- لسانك لا تذكر به عورة امرئ
فكلك عورات وللناس ألسن
- من جد وجد ، ومن زرع حصد .
- يا قوم أذني لبعض الحي عاشقة
والأذن تعشق قبل العين أحياناً
- إياك أعني واسمعي يا جارة .
- أرسل حكيماً ولا توصه .



: لاحظ سلوك الآخرين التواصلي ، ودون ملحوظاتك ، وتعلم

سلس الطباع	أعرفُ شخصاً يحبه الجميع : لأنه :
كثير الصمت	لم يستطع أن يكون صداقات ناجحة : لأنه :
يجيد الحوار ويتقبل الآخر	يستمتع ... أن يقنع الآخرين بأرائه وأفكاره بسهولة : لأنه :
مفوه لكنه قدوة غير عملية	يستمتع الناس بحديثه ، ولكنهم لا يرضون أن يكونوا مثله ، لأنه :
فالأراحة النفسية لها أهمية كبيرة في نجاح التواصل	المسافات التي يتركها الناس بينهم تختلف باختلاف درجة الألفة :

١٩. اشترك في (مسابقة أفضل تعليق) ، علق على كل صورة مما يلي بعبارة بليغة موجزة ، ثم أسمعها زملاءك :

الصورة تختلف كثيرًا عما عليه الأصل.	
	
أقرأ أفكارك من بعيد.	

٢٠- من مسلمات المحادثة :

- ❖ مسلمة الكم : سيعطي المتكلم القدر الكافي من المعلومات دون إطناب ممل أو إيجاز مخل.
- ❖ مسلمة الصدق : ما يقوله المتكلم صحيح من وجهة نظره على الأقل دون مبالغة ولا تبسيط.
- ❖ مسلمة الصلة : أي تعليق أو سرد حادثة ... فإنها تتصل مباشرة بموضوع المحادثة .
- ❖ مسلمة الطريقة : الوضوح وتجنب الإبهام ، الإيجاز غير المخل ، التنظيم المنطقي ، مراعاة المستمع : الجنس ، العمر ، الثقافة ، درجة الصداقة ..
- تذكر بعض المواقف التواصلية التي لم تراعى فيها هذه المسلمات أو بعضها وبين أثرها على نجاح التواصل :

الموقف التواصلية	(مسلمة) لم يراعها المتحدث	أثرها على نجاح التواصل
خطبة الجمعة	الطريقة	عدم فهم الحديث

٢١- اقرأ واستفد (عن أيمن أبو الروس ، كيف تكون محدثاً لبقاً) خطوات التحدث :

- ❖ فتح قنوات الاتصال بالآخرين :
- الابتسام . التحية . وضع الجسم في شكل مفتوح . المصافحة بحرارة . الاتصال بالنظر . الإيماء بالرأس . تذكر الأسماء
- ❖ بدء الحديث مع الآخرين :
- المرجعية الذاتية : قل شيئاً عن نفسك ، اسمك ، منصبك ، خبرة معينة ...
- مرجعية الآخرين : قل شيئاً عن الآخر ، أو اطرح سؤالاً عليه .
- مرجعية العلاقة : قل شيئاً ما عن كليهما .
- المرجعية السياقية : قل شيئاً عن السياق المادي / النفسي / الاجتماعي / الزمني .
- ❖ المحافظة على استمرارية الحديث
- تكلم في الموضوعات المفضلة لدى المستمع الأحداث الإيجابية البارزة في حياته ، هواياته ..
- لا تقل ما لا يحب الناس سماعه - احترم رغبة الآخرين في الحديث عن أنفسهم - لا تخطئ الآخرين بأسلوب مباشر - تكلم وانصت - لا تصر على أن تكون صاحب الرأي الصائب - تعلم كيف تغير الموضوع .
- أبرز الاهتمامات المشتركة بينكما - انتبه لقرائن تبادل الأدوار .
- قرائن المتكلم : قرائن المحافظة على الدور ، قرائن تسليم الدور .
- قرائن المستمع : قرائن طلب الدور ، قرائن إنكار الدور ، قرائن التغذية الراجعة .



◆ إنهاء الحديث :

اختر التوقيت المناسب - أعط إشارة لإنهاء الحديث. لخص الموضوع إن كان ذلك ممكناً . أكد استمتاعك باللقاء أبد رغبتك في لقاء آخر.
تأمل أصدقاءك ، وزملاءك في المدرسة ، والناس المحيطين بك ، لاحظ سلوكهم التواصلية ، ثم صنفهم بحسب قدراتهم التواصلية ، في ضوء معلوماتك عن (خطوات التحدث).

الاسم	المهارة	الخطوة
	الابتسام، التحية، الاتصال بالنظر.	فتح قنوات الاتصال
	وضع الجسم في شكل مفتوح، المصافحة بحرارة.	
	الإيماء بالرأس، تذكر الأسماء.	
	المرجعية الذاتية: قل شيئاً عن نفسك، اسمك، منصبك، خبرة معينة. مرجعية الآخرين: قل شيئاً عن الآخر، أو اطرح سؤالاً عليه.	بدء الحديث
	مرجعية العلاقة: قل شيئاً ما عن كليهما.	
	المرجعية السياقية: قل شيئاً عن السياق المادي/النفسي/ الاجتماعي/ الزمني.	
	- تكلم في الموضوعات المفضلة لدى المستمع الأحداث الإيجابية البارزة في حياته، هوآياته..... - لا تقل ما لا يحب الناس سماعه - احترم رغبة الآخرين في الحديث عن أنفسهم	المحافظة على استمرارية الحديث
	- لا تخطئ الآخرين بأسلوب مباشر.	
	لا تصر على أن تكون صاحب الرأي الصائب.	
	اختر التوقيت المناسب- أعط إشارة لإنهاء الحديث. لخص الموضوع إن كان ذلك ممكناً.	إنهاء الحديث
	أكد استمتاعك باللقاء أبد رغبتك في لقاء آخر.	



٢٢- يختلف الناس من حيث قدراتهم على فهم مقاصد الآخرين ونواياهم ، وخاصة عندما يُواجهون بحديث مبطن غير صريح . تذكر موقفاً مررت به أو لاحظته ، أو شاهدته في برنامج تلفزيوني ... ثم احكها لزملائك ، مبينا ما إذا كان المخاطب فهم الرسالة ، أم لا .

٢٣- من أشهر عوائق التواصل الشفهي :

- ❖ الإبهام : التحدث في موضوع يفقد السامعون ثقافته ومصطلحاته .
 - ❖ عدم ملاءمة الرسالة للمستقبل أو للسياق .
 - ❖ سوء تنظيم الرسالة .
 - ❖ تجاهل الشخص لغريب عن المجموعة (مثال : مجموعة أطباء ومعلم).
 - ❖ التحدث المفرض عن الذات ، أو التكنم المفرض ، مع محاولة اكتشاف كل شيء عن الآخر .
 - ❖ استخدام لغة عدوانية ، تستفز الآخر .
- تذكر بعض المواقف التي أعيق فيها التواصل الشفهي لسبب ما ، ثم احكها لزملائك .



٢٤- حاول أن تستخدم كامل قدراتك البلاغية ومهاراتك التواصلية لتحقيق نجاحا باهرا في موقف من المواقف التالية : (اسأل زملاءك عن رأيهم في أدائك) .

❖ تقدمت إلى شركة عالمية مشهورة طالبا وظيفة مرموقة فيها ، وأنت اليوم على موعد مع مديرها لإجراء مقابلة شخصية معك .

❖ أنت (وزير التربية والتعليم) ، لقد حضرت مؤتمرا عالميا عن دور التربية والتعليم في تنمية روح المواطنة الصالحة لدى الشباب . وها أنت الآن تدلي ببيان صحفي في نهاية أعمال المؤتمر .

❖ اليوم هو موعد حفل تخرجك في الجامعة ، على شرف وزير التعليم العالي . لقد كلفك زملاؤك الخريجون بإلقاء كلمتهم .

❖ أنت مندوب مبيعات لأكبر شركة سيارات في البلد، إحدى الجهات الحكومية ترغب في شراء عدد ضخم من السيارات . وها أنت تلتقي بالمسؤول عن المشتريات في تلك الجهة.

٢٥ دون ملحوظاتك على الموقف التواصلية التالي : في ضوء معرفتك بأنواع الذكاء ومهارات التواصل :

ملاحظات	الموقف التواصلية
<p>يتمتع أبو عمران بذكاء اجتماعي فقد راعى حالة المتحدث وقبل حديثه وتركه يسترسال وهو ينصت له ولذا فقد نجح في التواصل.</p>	<p>كان (أبو الهذيل العلاف) أهدى إلى (أبي عمران موسى) دجاجة ، وكانت دجاجته التي أهداها ما يتخذ لمويس، ولكنه بكرمه وحسن خلقه أظهر التعجب من سميتها وطيب لحمها ، إذ كان يعرف أبا الهذيل بالبخل الشديد.</p> <p>فقال : وكيف رأيت يا أبا عمران تلك الدجاجة ؟ قال : كانت عجبا من العجب! فيقول : وتدري ما جنسها ؟ وتدري ما سنها ؟ فإن الدجاجة إنما تطيب بالجنس والسن ! وتدري بأي شيء كنا نسمنها ؟ وفي أي مكان كنا نعلقها ؟ فلا يزال في هذا وأبو عمران يضحك ضحكا نعرفه نحن ولا يعرفه أبو الهذيل.</p> <p>وكان أبو الهذيل أسلم الناس صدرا ، وأوسعهم خلقاً ، وأسهلهم سهولة.</p> <p>فإن ذكروا دجاجة قال : أين كانت يا أبا عمران من تلك الدجاجة ؟ إن ذكروا بطة أو عناقا أو جزورا أو بقررة قال : فأين كانت هذه الجزور في الجزر من تلك الدجاجة في الدجاج ؟ وإن استسمن أبو الهذيل شيئا من الطير أو البهائم قال : لا والله ولا تلك الدجاجة ! وإن ذكروا عنوبة الشحم قال : عنوبة الشحم في القر والبط ويطون السمك والدجاج ، ولا سيما ذلك الجنس من الدجاج . وإن ذكروا ميلاد شيء أو قدوم إنسان قال : كان ذلك بعد أن أهديتها لك بسنة . وما كان بين قدوم فلان وبين البعثة بتلك الدجاجة إلا يوم . وكانت مثلا في شيء وتاريخا لكل شيء .</p> <p>(من كتاب البخلاء، للجاحظ)</p>



٢٦- مفاوضة :

لما قَتَلَ جَسَّاسُ بْنُ مَرَّةَ بْنِ ذَهْلِ الشَّيْبَانِيَّ كَلِيبَ بْنَ رَبِيعَةَ التَّغْلِبِيَّ : تَشْمَرُ مَهْلَهْلُ بْنُ رَبِيعَةَ ، وَاسْتَعَدَّ لِحَرْبِ بَكْرِ ، وَجَمَعَ إِلَيْهِ قَوْمَهُ ، فَأَرْسَلَ رِجَالًا مِنْهُمْ إِلَى بَنِي شَيْبَانَ . فَأَتَوْا مَرَّةَ بْنَ ذَهْلِ بْنِ شَيْبَانَ (أَبَا جَسَّاسٍ) وَهُوَ فِي نَادِي قَوْمِهِ . فَقَالُوا لَهُ :

. إِنَّكُمْ أَنْتُمْ عَظِيمًا بِقَتْلِكُمْ كَلِيبًا بِنَابِ مِنَ الْإِبِلِ ، فَقَطَعْتُمْ الرَّحِمَ ، وَأَنْتَهَكْتُمْ الْحَرَمَةَ . وَإِنَّا كَرِهْنَا الْعَجَلَةَ عَلَيْكُمْ دُونَ الْإِعْزَازِ إِلَيْكُمْ ، وَنَحْنُ نَعْرُضُ عَلَيْكُمْ خِلَالَ أَرْبَعَا . لَكُمْ فِيهَا مَخْرَجٌ وَلَنَا فِيهَا مَقْنَعٌ . فَقَالَ مَرَّةٌ : وَمَا هِيَ ؟

. قَالُوا : تَحِيْبِي لَنَا كَلِيبًا ، أَوْ تَدْفَعُ إِلَيْنَا جَسَّاسًا فَاتْلَهُ فَنَقْتُلَهُ بِهِ ، أَوْ هَمَامًا فَإِنَّهُ كَفَّهَ لَنَا ، أَوْ تَمَكِّنْ مِنْ نَفْسِكَ فَإِنَّ فِيكَ وَفَاءً مِنْ دَمِهِ .

. فَقَالَ : أَمَا إِحْيَانِي كَلِيبًا فِهَذَا مَا لَا يَكُونُ ، وَأَمَا جَسَّاسٌ فَإِنَّهُ غَلَامٌ طَعَنَ طَعْنَةً عَلَى عَجَلٍ ثُمَّ رَكِبَ فَرَسَهُ فَلَا أُدْرِي أَيَّ الْبِلَادِ احْتَوَتْ عَلَيْهِ ، وَأَمَا هَمَامٌ فَإِنَّهُ أَبُو عَشْرَةَ وَأَخُو عَشْرَةَ وَعَمُّ عَشْرَةَ كُلُّهُمْ فَرَسَانٌ قَوْمَهُمْ ، فَلَنْ يَسْلَمُوهُ لِي فَأَدْفَعُهُ إِلَيْكُمْ يَقْتُلُ بِجَرِيرَةٍ غَيْرِهِ ، وَأَمَا أَنَا فَهَلْ هُوَ إِلَّا أَنْ تَجُولَ الْخَيْلَ جَوْلَةً غَدًا فَأَكُونَ أَوْ قَتِيلٌ فِيهَا ؟ فَمَا أَتَعْجَلُ الْمَوْتَ . وَلَكِنْ عِنْدِي خَصْلَتَانِ : أَمَا إِحْدَاهُمَا ، فَهَؤُلَاءِ بَنِي الْبَاقُونَ ، فَعَلَقُوا فِي عُنُقِ أَيُّهُمْ سِتْمَ نَسْعَةٍ ، فَاَنْطَلَقُوا بِهِ إِلَى رِحَالِكُمْ فَادْبَحُوهُ ذَبْحَ الْجَزُورِ ، وَالْآخَرُ فَالْفِ نَاقَةٌ سَوْدُ الْحَدَقِ حَمْرُ الْوَبْرِ ، أَقِيمْ لَكُمْ بِهَا كَفِيلًا مِنْ بَنِي وَائِلٍ . فَغَضِبَ الْقَوْمُ وَقَالُوا : لَقَدْ أَسَأْتَ : تَبَدَّلْنَا لَنَا وَلِدَكَ ، وَتَسَوَّمْنَا اللَّيْنَ مِنْ دَمِ كَلِيبٍ . وَنَشِبَتْ الْحَرْبُ بَيْنَهُمْ .

♦ مَا رَأَيْكَ فِي الْعُرُوضِ الَّتِي عَرَضَهَا وَقَدْ الْمَهْلَهْلُ بْنُ رَبِيعَةَ إِلَى بَنِي شَيْبَانَ ؟

غير مناسبة.

♦ مَا رَأَيْكَ فِي إِجَابَةِ مَرَّةَ بْنِ ذَهْلِ ؟ - منطقية ومقنعة.

♦ أَيُّ حِجَجِ الْفَرِيقَيْنِ كَانَ أَقْوَى وَأَكْثَرَ إِقْنَاعًا مِنْ وَجْهَةِ نَظْرِكَ ؟

مرة بن ذهل.

♦ هَلْ تَعْتَقِدُ أَنَّ أَحَدَ الْفَرِيقَيْنِ كَانَ يَرْغَبُ بِقُوَّةٍ فِي تَجَنُّبِ الْحَرْبِ ؟ (دَلِّلْ)

الثاني؛ لأنه قدم عروضاً مناسبة.

♦ مَا الْأَدَلَّةُ الَّتِي يُمْكِنُكَ الْحُصُولُ عَلَيْهَا لِإثْبَاتِ أَنَّ الْفَرِيقَيْنِ يَتَفَاوَضَانِ مِنْ مَنطِقِ الْقُوَّةِ ؟

العرف القائم في وقتها يقتضي ذلك.

♦ تَخِيلُ أَنَّ أَحَدَ الْفَرِيقَيْنِ كَانَ ضَعِيفًا ، أَوْ مَسَالِمًا ، ثُمَّ صَغَّ الْحَوَارِ بِحَيْثُ يَنْتَهِي إِلَى الْإِتِّفَاقِ وَالصَّلْحِ .

يرضى فريق أهل القتل بما قدمه مرة بن ذهل من عرض عليهم ويبتعدوا عن شبح الحرب.

٢٧- يتأثر التواصل الشفهي بالظروف المحيطة ، ومجمل العلاقة بين المتحاورين ، والسياق ، ونبرة الصوت ، وطريقة النظر ، وتعبيرات الوجه ...
حاول أن تكتشف الظروف والعلاقات ، والأخطاء التواصلية .. التي جعلت الحوار التالي يتأزم بهذه الصورة.

نبرة الصوت العالية، لغة التهديد، العبوس،...

– هل ستطول غيبتك هذه المرة أيضاً ؟
– لا أدري .. ربما استغرقت ثلاثة أو أربعة أسابيع على الأكثر ، على أن أزور وكلاء المؤسسة في طوكيو ، وفرانكفورت ولندن ، وربما باريس .. على فكرة ماذا تريدون أن أحضر لك من هناك ؟ ما رأيك في عقد من اللؤلؤ الياباني ؟ أو معطف من الكشمير الإنجليزي ؟ أو ..
(نظرت إليه باحتقار ومرارة كيلا تطبق على عنقه ، وغادرت مكانها إلى الشرفة تستعين بهوائها الطلق على توسيع مسام رئتيها المشحونة بالألم والهوان ، لحق بها إلى هناك وقد اريد وجهه حنقا، وتقلصت عضلات وجهه ، وهو يمسك بكتفيها يهزهما بعنف .. نظرت إليه بدعور متسائلة ... !)
– إنني أحذرك يا سهام من أن تعودني إلى سرد تلك الأسطوانة المعتادة ، لقد مللت منها .. مللت .. مللت منك ، ومن الأولاد ، ومن البيت ، ومن كل شيء . أتفهمين ؟ كل شيء .. سأسافر وقتما يحلو لي ، وسأغيب ما شاء الله لي .. افعلي ما بدا لك .. أنت حرة وأنا حر .. أنا سيد نفسي ، وليس لأحد أي وصاية علي .. أتفهمين ؟
من رواية لحظة ضعف ، للشاعر السعودي ، فؤاد مغني

غياب الذكاء العاطفي وتجاهله لمشاعر زوجته وبالنسبة للزوجة عدم اختيار الوقت المناسب لموضوعها.



٢٨- مؤشرات دكانك التواصلي :

نادرا	أحيانا	دائماً	العبارة
		١	أتحدث مع كل صديق في الموضوعات التي يفضلها
		١	أتحدث بصوت هادئ، وعبارة لطيفة حتى عندما أختلف مع الآخر
		١	أقدر شعور الآخر ، وأتعاطف معه ، وأظهر اهتمامي بالموضوع الذي يطرحه
		١	أتصل بأصدقائي وأقاربي في المناسبات المختلفة ، وأشاركهم أفراحهم وأحزانهم
	١		أعتقد أن العبارات التي أستخدمها للتواصل مع الآخرين في المناسبات المختلفة تسعدهم
		١	أشعر أن أصدقائي يعجبون بقدرتي التعبيرية عن الأفكار التي أطرحها
		١	أستطيع تغيير موضوع الحديث دون أن يشعر الآخر
		١	أتكلم ، أنصت ، ألاحظ المؤشرات التي تدل على أن المستمع يرغب في الحديث
١			أستطيع أن أصحح مقولات الآخرين دون أن أصارحهم بأخطائهم
		١	يختلف أسلوبني في الحديث بحسب الآخر (والدي ، صديقي، مديري ، أستاذي...)
			أستطيع أن أفهم نوايا الآخر ومقاصده من الحديث حتى لو لم يصرح بها





نشاطات الفلق والتفليس



١- أنماط الذكاء :

نوع الذكاء	التعريف والوصف
ذاتي	معرفة الفرد لقدراته ، ومواهبه ، وإمكاناته ، وما يرغب فيه ، وما يحاول تجنبه ، وما يقدم على فعله ، والأسباب التي تدعوه إلى فعله ، وعلاقاته بالآخرين والأشياء من حوله.
لغوي	القدرة على التعبير اللغوي البليغ المؤثر ، واستخدام اللغة المهذبة لقضاء المصالح ، وتحقيق المنافع ، ودرء المخاطر.
انفعالي	التحكم في العواطف ، وتحريرها من مشاعر الألم والحزن ، والسيطرة على نوبات الغضب ، وتجنبها.
اجتماعي	القدرة على تحليل شخصيات الآخرين ، ومعرفة مقاصدهم ونواياهم ، وخصائصهم النفسية.

٢- مثل مكونات الذكاء التواصلي بمعادلة رياضية:

الذكاء التواصلي = الذكاء الاجتماعي + الذكاء اللغوي + الذكاء الانفعالي + الذكاء الذاتي.

٣- خمسة أسئلة تمثل جوهر الذكاء التواصلي :

السؤال	علاقته بالذكاء التواصلي
ماذا يقال ؟	اختيار الموضوع المناسب للحديث ، وانتقاء المفردات والجمل المعبرة عن الأفكار
لمن يقال ؟	مراعاة مستوى المستمع
متى يقال ؟	مراعاة الوقت والظرف المحيط
كيف يقال ؟	اختيار الطريقة واللغة المناسبة للمستمع
لماذا يقال ؟	وضوح الهدف من الحديث

٤- أشياء كثيرة تؤثر على نجاح التواصل الشفهي منها :

عدم استخدام التعبير الجسدي - عدم استخدام الذكاء اللغوي.

عدم استخدام الذكاء الذاتي - عدم استخدام الذكاء الاجتماعي.



٥. أربع خطوات لإجراء تواصل شفهي ناجح :

المهارات والعمليات الأساسية	الخطوة
التحية والمصافحة	فتح قنوات الاتصال
التمهيد للموضوع	بدء المحادثة
قبول الرأي وحسن الاستماع	المحافظة على الاستمرارية
الحرص على البسمة ومصافحة المستمع	إنهاء المحادثة

٦. الناجحون والمخفقون في التواصل الشفهي :

أبرز صفات المخفقين تواصليا	أبرز صفات الناجحين تواصليا
الإبهام	الإيضاح،،
عدم التوصل لنتيجة	إيصال الفكرة
اهتزاز الثقة	إقناع المستمع

٧. لقد لاحظت أن أخاك مؤهل لمستقبل مشرق ، ولكنه خجول ، انطوائي ، غير قادر على تكوين علاقات جيدة مع الآخرين ، إنه يفتقد مهارات التواصل الناجح . قدم له نصائحك وإرشاداتك :

- ✓ تشجيعه على الالتحاق بالأندية الثقافية والرياضية.
- ✓ عدم نصحه على الملأ وإعطاء الثقة له في نفسه.
- ✓ يكتب ما يريد أن يقوله ويتدرب عليه.



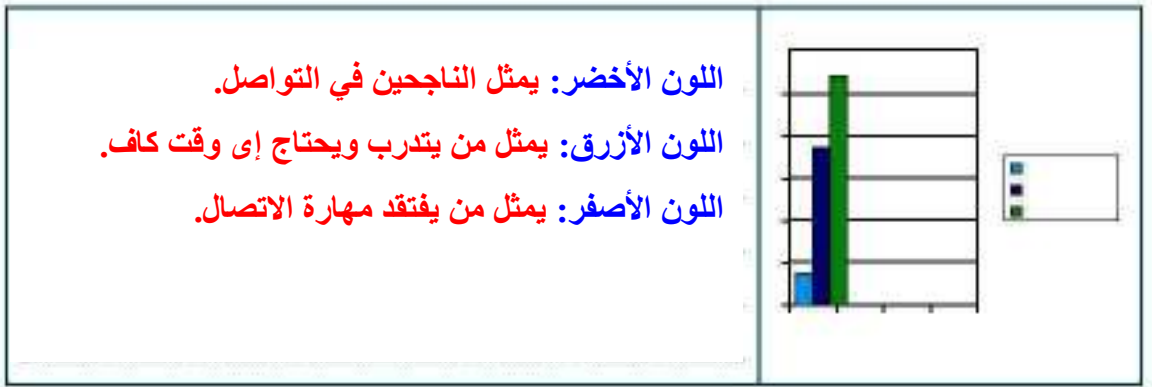
٨. ما الفوائد التي يمكن أن يجنيها الفرد من نجاحه التواصلي ؟ هل تستطيع أن تستشهد بشخصيات من الواقع ؟

✓ زيادة الثقة في نفسه.

✓ إقناع الآخرين برأيه.

✓ زيادة عدد الأصدقاء.

٩. أعط تفسيراً للرسم البياني التالي :



١٠. لخص أهم الأهداف التي حققتها ، والفوائد التي أهدتها ، من هذه الوحدة التدريبية :

✓ مراعاة حال المستمع.

✓ مراعاة طبيعة الموضوع.

✓ مراعاة هيئة المتحدث.

✓ كل ما سبق من عوامل نجاح الموقف التواصلي.



الإختبار العملي



أولاً : قد تنجح في موقف تواصلي ، وتقل قدرتك على التواصل في موقف آخر . ما الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى ذلك .

- ✓ عدم مراعاة طبيعة المستمع.
- ✓ ضعف الثقة في النفس.
- ✓ الإرهاق الذهني والنفسي.

ثانياً : علق على الموقف التواصلي التالي ، في ضوء معلوماتك ومهاراتك التواصلية :

عدم النظر للمتحدث الآخر والاهتمام بشخص دون الآخر



ثالثاً : أعتقد أن أهم مهارات التواصل الشفهي هي :

- ✓ حسن الاستماع.
- ✓ النظر للمستمع.
- ✓ التقدير.
- ✓ البسمة وطلاقة الوجه.
- ✓ سهولة اللغة واستخدام الأمثلة.



رابعاً : بين نوع الذكاء الذي يتمتع به كل منهم :

اجتمع مدير لشركة بثلاثة من أكفأ الموظفين لديه ، وأبلغهم أنه ينوي تكليفهم بمهمة إضافية خارج وقت العمل الرسمي ، وطلب من كل منهم أن يدونَ سؤاله الجوهري الوحيد على ورقة ، ويسلمها له . فكانت الأسئلة :

- أ . هل تعتقد أن المهمة ملائمة لقدراتي ومهارتي في العمل ؟**ذكاء ذاتي**.....
ب . هل يمكن إعادة تشكيل مجموعة العمل ، بحيث يستبعد بعض أعضائها**ذكاء اجتماعي**.....
ج . هل يمكنني الاستماع إلى شرح توضيحي لهذه المهمة ؟**ذكاء لغوي**.....

خامساً : فسر المقولة التالية ، في ضوء معلوماتك ومهاراتك التواصلية :

(ليس كل ما يُعرف يُقال ، ولا كل ما يُقال حضر أهله ، ولا كل ما حضر أهله حان وقته)

لكل مقام مقال ويجب مراعاة طبيعة المستمع وطبيعة الموضوع وطريقة الحديث.

سادساً : افترض أنك تحدثُ شخصا لم ير (الحاسب الآلي) في حياته ، ولم يسمع به أصلا . كيف يمكن أن تصفه له بحيث تضمن أنه عرفه تماما ؟ سجل هنا ما ستفعله ، وما ستقوله ، ثم أسمه زملائك .



سابعاً : استعرض كامل مهاراتك التواصلية ، وقدراتك البلاغية ، حاول أن تكون سبباً في نجاح مجموعتك . وقم بالتعاون معهم بتمثيل أحد المواقف التواصلية التالية :
أ . محاولة إرضاء أسرة كنت سبباً في وفاة أحد أطفالها في حادث سير .

السلام عليكم، كيف حالكم، نحن مسلمون ونؤمن بالقضاء والقدر، ولن تموت نفس قبل موعدها،
أقدم لكم اعتذاري عما حدث ومستعد لأي شيء تطلبونه.

ب . أنت قائد الفريق ، وتريد أن تقنع المدرب والجهاز الإداري بخطة مختلفة للعب في المباراة المهمة القادمة .

لو سمحت لي أن أقترح عليكم خطة أخرى للمباراة فقد شاهدت فريقاً آخر يلعب بها وحقق الفوز
ولا مانع من تجربة شيء مضمون ومجرب.

ج . كنتم مجموعة أصدقاء ، تعاهدتم أن تكملوا دراستكم الجامعية في تخصص واحد ، ولكنكم اختلفتم في التخصص
المرغوب . وقد التقيتم اليوم لتحسموا الأمر بعد أن استعد كل منكم لإقناع الآخرين برأيه .

التخصص المرغوب. وقد التقيتم اليوم لتحسموا الأمر بعد أن استعد كل منكم لإقناع الآخرين برأيه.
أنا اخترت لكم تخصص تكنولوجيا المعلومات؛ لأننا في أشد الحاجة إليه كل التخصصات والأعمال
محتاجة بشدة لهذا التخصص والدراسة فيه ميسرة وسهلة وضرورية للفرد والمجتمع.





تقويم الأجزاء

أخي الطالب :

انتهيت الآن من دراسة الوحدة ، وقمت بأداء عدد من النشاطات والاختبارات . فمُ ذاتك في الجدول التالي :

مهارات الوحدة	نسبة الإلتقان	أرغب في زيادة نسبة الإلتقان	خطة مقترحة لزيادة نسبة الإلتقان
فهم الذات وانفعالاتها وتفضيلاتها			
فهم سمات الآخرين وتفضيلاتهم لتوظيفها في عملية التواصل			
استخدام لغة بليغة مؤثرة للتعبير عن الأفكار والعواطف والحاجات			
القدرة على التحدث وإجراء الحوارات مع الآخرين وإنجاحها			
التزام آداب الحوار والاستماع أثناء عملية التواصل			



المادة التعليمية المبرمجة (الجزء الإجابة ، ثم اقرأ) :

	<h3>الذكاء التواصلي</h3>
<p>اعم</p>	<p>يستخدم الناس اللغة للتواصل فيما بينهم ، وللتعبير عن أفكارهم ومشاعرهم وحاجاتهم ، وبها يصنعون الأحداث ، ويتبادون التأثير والتأثر . وكل حدث لغوي مكتوب أو منطوق هو حادثة اتصال . غير أن التواصل أخص من الاتصال ، إذ هو كل حدث كلامي شفهي يدور بين شخصين أو بين فرد ومجموعة صغيرة وجها لوجه . فالإتصال (اعم / أخص) من التواصل .</p>
<p>الذكاء التواصلي</p>	<p>ويشير مصطلح (الذكاء التواصلي) إلى قدرة الشخص على التفاعل اللغوي مع الآخرين بشكل يساعد على النجاح وكسب الأصدقاء وإقامة علاقات اجتماعية قوية . ولقد أثبتت الدراسات أن ٨٥% من نجاحات الفرد في الحياة وشعوره بالرضا والسعادة وبلوغه أعلى المناصب - تعود إلى تواصله اللغوي الناجح . ومعنى ذلك أن هناك علاقة قوية بين النجاح في الحياة والذكاء التواصلي</p>
<p>التواصلي</p>	<p>والذكاء التواصلي ذكاء مركب ومعقد يتألف من ذكاءات وسمات واتجاهات متعددة ، لعل من أهمها : الذكاء الذاتي ، والذكاء الاجتماعي ، والذكاء اللغوي ، والذكاء الانفعالي . وامتزاج هذه الذكاءات وتفاعلها في المواقف اللغوية التواصلية بما يضمن نجاح العملية التواصلية هو ما نسميه بالالذكاء التواصلي</p> <p>أول طرف في منظومة الذكاء التواصلي هو (الذكاء الذاتي) المختص بمعرفة الذات وعلاقتها بالعالم من حولها .</p> <p>إن معرفة الذات تعني : قدرة الشخص على فهم ذاته ، واكتشاف قدراته ، وتحليل إيجابيته وسلبياته . كما تعني : قدرته على فهم علاقته بالعالم الخارجي ، ما يكرهه منه ، وما يحب ، وما يطمئن إليه ، وما يخاف منه ... الخ .</p> <p>وتعني أيضا : القدرة على تهذيب النفس وتخليصها من عيوبها ومجاهدة نقائصها .</p> <p>انظر على سبيل المثال إلى شخص لا يعي أنه يقاطع حديث الآخرين ، أو لا يعي أن صوته أعلى مما ينبغي ، أو أنه لا ينتبه إلى أن معظم أحاديثه امتداح لنفسه . إن مثل هذا الشخص لن يعرف سبب تضايق الناس منه ، وعزوفهم عن الانخراط معه في عمليات تواصلية .</p> <p>ثم انظر إلى مايوروي عن (واصل بن عطاء) الذي كان يبلّغ في حرف الرء لثغا فأحشا ، وقد رام أن يكون خطيبا ومجادلا ، فعمل على مجاهدة نفسه حتى تسنى له إخراج حرف الرء من جملة كلامه فلم يتلفظ بكلمة واحدة تحوي حرف الرء .</p> <p>ولو أنت لاحظت نفسك وهي تميل إلى الحديث مع أفراد معينين ، وتتجنب آخرين لوجدت أن ذلك يعود في الغالب إلى أسباب تتعلق بذكائهم الذاتي ونظرتهم إلى أنفسهم .</p> <p>وهذا يدل على أن الذكاء التواصلي مرهون في الأساس بالالذكاء الذاتي....</p>



الطرف الثاني في منظومة الذكاء التواصلي هو (الذكاء الاجتماعي) ، المختص بفهم سمات الآخرين ، ومطالبهم ، وأمزجتهم ، ودوافعهم ، ومقاصدهم . وتوظيفها في إقامة علاقات اجتماعية ناجحة .

اجتماعي

يفيد الذكاء الاجتماعي من الناحية التواصلية في تحقيق ثلاث غايات :

- ❖ ملاءمة الفعل التواصلي للمستقبل والسياق والهدف .
- ❖ الدماثة واللمطف وحسن التصرف التواصلي .
- ❖ استنباط دوافع الآخرين ومقاصدهم من خلال قرائن خارجية .

وإذا كانت هذه الغايات هي العوامل الأساسية لنجاح التواصل اللغوي - فإن هذا يعني أن الذكاء التواصلي هو في معظم جوانبه ذكاء **اجتماعي**

الفعل التواصلي

(ملاءمة الفعل التواصلي) هي حاصل جمع أجوبة الأسئلة الخمسة التالية :

١. ماذا يقال ؟ = موضوع الحديث ، ونوعه ، ومحتواه ، وعلاقته بالمستقبل .
٢. لماذا يقال ؟ = الهدف النهائي : تبليغي ، تأثيري ، تقاعلي .
٣. لمن يقال ؟ = جنس المخاطب (ذكر / أنثى) ، العمر (كبير / صغير) ، العلاقة (قرابة / صداقة / زمالة) ... إلخ .
٤. متى يقال ؟ = التوقيت المناسب لفتح الموضوع ، أو نطق الجملة المعينة .
٥. كيف يقال ؟ = اختيار ألفاظ وتراكيب معينة + نطقها بطريقة معينة + دعمها بالحركة الجسدية المناسبة .

عندما يفكر المتحدث في الأسئلة الخمسة السابقة قبل أن يتحدث ، ثم يتواصل في ضوءها سيضمن تحقيق ملاءمة **الفعل التواصلي**

أما (حسن التصرف التواصلي) فهو يشمل ثلاثة جوانب :

أ. أدب التواصل الشفهي : النظام وعدم الفوضى في المداخلات ، عدم احتكار الكلام ، الكلام الهادئ الخالي من التوتر والصراخ ، احترام الآخرين ، المجاملة ، والرد بالحسنى .

ب. مهارات التواصل الشفهي :

❖ حين تكون مستمعا : إعداد الذات وتحريرها من الشواغل ، التفاعل والتجاوب ، الفهم وإدراك السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي .

❖ حين تكون متحدثا : التكيف مع طبيعة المستقبل ، والسياق ، والموقف التواصلي - المهارة في استخدام اللغة اللفظية ، والصوت ، واللغة غير اللفظية - استيعاب ردة فعل المستقبل وسرعة الاستجابة لها .

التصرف التواصلي

ج . خطوات التحدث : فتح قنوات الاتصال . البداية الجيدة للحديث - المحافظة على استمرارية الحديث - النهاية الجيدة للحديث - الالتزام بمسلمات المحادثة - التقلب على عوائق التواصل .

إن أغلب الناجحين في الحياة يتمتعون بقدرة فائقة على حسن **التصرف التواصلي**



وأخيرا فإن القدرة على (استنباط دوافع الآخرين ومقاصدهم من خلال القرائن) تعد أعلى درجات الذكاء الاجتماعي ، ذلك أن الناس لا يعبرون دائما عن أفكارهم ومقاصدهم بصورة صريحة ، وعلينا أن نستفيد من القرائن اللفظية وغير اللفظية والسياق للكشف عن نواياهم ومقاصدهم .
ولقد ألف ابن المقفع كتابا سماه (كلیلة ودمنة) سرد فيه كثيرا من الحكايات على ألسنة الحيوانات ، وكان يهدف بصورة ضمنية إلى تكتيف الوعي السياسي لدى القارئ .
القدرة على كشف مقاصد الآخرين ودوافعهم من خلال القرائن تعد جزءا من **الذكاء الاجتماعي** وهي في الوقت نفسه جزء أساسي من الذكاء التواصلي .

الاجتماعي

أما الطرف الثالث للذكاء التواصلي فهو (الذكاء اللغوي) المختص بالكفاية اللغوية إنتاجا واستقبالا ، وعن بلاغة الخطاب اللغوي وقدرته على التأثير والإقناع . ويشتمل الجانب الإنتاجي من الذكاء اللغوي على عدد من القدرات والمهارات ، من أهمها :
 ✦ القدرة على اختيار الألفاظ الأكثر دقة وملاءمة وإثارة .
 ✦ استخدام الاستعارات والتشبيهات والمجازات والتورية والكناية
 ✦ ترتيب الرسائل اللفظية منطقيًا
 ✦ طرح أسئلة معبرة
 ✦ الإدلاء بتعليقات ذكية

لاحظ الفروق التأثيرية والبلاغية بين الثنائيات الآتية :

- أ- إن كنت قويا فقد لاقيت من هو أقوى منك - إن كنت ربحا فقد لاقيت إحصارا
- ب- استوى عنده الحق والباطل - استوت عنده الأنوار والظلم
- ج- تقدمت به السن ، ومطال عليه الأمد - تقدم به العمر ، ومطال عليه الدهر

فإذا وجدت فارقا في قوة الدلالة ، ومبلغ التأثير ، فحاول أن تفكر في سر هذه القوة وذلك التأثير ، من أين جاءت ؟ وماصدرها ؟ ولن تجد سببا إلا بلاغة التركيب ، وجمال الصورة ، ودقة دلالتها على المعنى المراد ، أو الإيقاع الموسيقي اللفظي .

إن استخدام اللغة بصورة بليغة قوية التأثير دقيقة الدلالة تعد جزءا أساسيا من الذكاء **اللغوي** ، وبالتالي تكون جزءا بالغ الأهمية من الذكاء التواصلي .

اللغوي

