



جامعة البلقاء التطبيقية
مركز الابتكار والابداع وريادة
الاعمال

إدارة التواصل الجماعي

إعداد

الدكتورة غدير مازن قطيشات
المدربة أنيسة "محمدامين" الخرابشة



الفصل الثاني

إدارة التواصل الجماعي

يركز هذا الفصل على إدارة التواصل الجماعي بوصفها مهارة أساسية في الحياة والعمل. يتعلم الطالب من خلال هذا الفصل كيفية إدارة التفاعل داخل مجموعات متنوعة، والتفريق بين أشكال الحوار المختلفة، ومهارات الإقناع، والأنماط المختلفة للمحاورين، والتعامل مع الشخصيات الصعبة، وكيفية التعامل مع النقد البناء، بالإضافة إلى مهارات تقديم واستقبال التغذية الراجعة. وقد حرصنا على الاعتماد على مصادر أكاديمية ومعايير حديثة لتقديم محتوى غني وشامل.

يُعدّ التفاعل الاجتماعي من أهم خصائص الكائن البشري، إذ لا يمكن للإنسان أن يعيش بمعزل عن الآخرين. فوجوده يركز على بناء علاقات متبادلة مع المحيطين به، تتنوع بين العلاقات الإيجابية التي تقوم على التعاون والتفاهم، والعلاقات السلبية التي قد تتسم بالتنافس أو الصراع. ومن هنا يتجلى جوهر العلاقات الإنسانية التي تُعدّ الركيزة الأساسية للحياة الاجتماعية والعملية على حدّ سواء.

يأخذ التفاعل الاجتماعي أشكالاً وأساليب متعددة، فقد يتم بشكل مباشر من خلال التواصل الواجهي بين الأفراد، أو بشكل غير مباشر عبر الوسائط المختلفة كالتيكولوجيا أو وسائل الاتصال الحديثة. كما يختلف نطاق التفاعل من دوائر محدودة كالعائلة والزملاء، إلى دوائر واسعة تشمل الجماعات والمؤسسات والمجتمعات. ويتحقق هذا التفاعل من خلال أدوات متنوعة مثل اللغة والإشارة والسلوك والتعبير اللفظي وغير اللفظي، ويُترجم إلى أنماط سلوكية متعددة كالتعاون، التكيف، المنافسة، أو الصراع. وعندما تستقر هذه الأنماط وتتخذ شكلاً منظماً ومستداماً، فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية راسخة مثل علاقة الأبوة، الأخوة، الزمالة، أو الصداقة.

وقد ميّز علماء الاجتماع بين نوعين من العلاقات:

1. العلاقات المؤقتة التي تتسم بعدم الاستقرار والتغير المستمر، وتُعرف باسم العمليات الاجتماعية.
2. العلاقات الدائمة التي تتميز بالثبات والانتظام، وتُعرف باسم العلاقات الاجتماعية.

وتُظهر الدراسات أن الفرق بين العملية الاجتماعية والعلاقة الاجتماعية هو فرق في الدرجة وليس في النوع، فالعلاقة الاجتماعية ما هي إلا عملية اجتماعية تطورت واستقرت وأصبحت أكثر تنظيماً ووضوحاً في إطارها المجتمعي.

أما من حيث التحليل العلمي للتفاعل الاجتماعي، فقد أوضحت الدراسات أن كل سلوك يصدر عن فرد معين يولّد رد فعل مقابل من فرد آخر، فينشأ ما يسمى بـ التفاعل، وهو عملية متبادلة من الفعل ورد الفعل بين الأفراد.

وقد فرّق العالم ماكس فيبر بين الأفعال الاجتماعية وغير الاجتماعية، موضحاً أن الفعل الاجتماعي هو السلوك الإنساني الذي يحمل معنى مقصوداً من فاعله، بعد أن يُفكر في رد الفعل المتوقع من الآخرين تجاهه. وهذا البعد المعنوي المقصود هو ما يمنح الفعل طابعاً اجتماعياً واعياً.



مثال :

مركز الابتكار والابداع وريادة الاعمال في جامعة البلقاء التطبيقية يرى أن التفاعل الاجتماعي المهني والجامعي يمثل محوراً أساسياً في تطوير المهارات الحياتية والريادية لدى الطلبة، فهو يتيح:

- بناء شبكات تواصل فعالة بين الأفراد والمجموعات.
- تعزيز روح الفريق والعمل التعاوني في بيئات الإبداع والمشاريع.
- تنمية مهارات التواصل والقيادة والحوار البناء.
- تعزيز ثقافة تقبل الآخر وفهم أنماط السلوك المختلفة في سياقات العمل والتعليم.



مفهوم التفاعل الاجتماعي

يعد التفاعل الاجتماعي من المفاهيم المحورية في علم النفس والاجتماع، إذ يشكل الأساس الذي تقوم عليه العلاقات الإنسانية داخل المجتمع. فهو العملية التي من خلالها يتواصل الأفراد، ويتبادلون الخبرات، ويؤثر كلٌ منهم في الآخر ضمن بيئة اجتماعية مشتركة.

جilson من وجهة نظره (Gilson) مهارات التفاعل الاجتماعي هي:

((القدرة التي يظهرها الفرد (وخصوصاً الطفل) في التعبير عن ذاته أمام الآخرين، والإقبال عليهم، والتواصل معهم من خلال اللغة أو الإشارات الاجتماعية، والمشاركة في الأنشطة والانتماءات الجماعية، إضافةً إلى مراعاة آداب التعامل والذوق الاجتماعي العام في مختلف المواقف))

أما ماسون (Mawson) يرى أن التفاعل الاجتماعي هو:

((عملية يرتبط من خلالها أعضاء الجماعة بعضهم ببعض على المستويين العقلي والانفعالي، بما يشمل تبادل الاحتياجات والرغبات والمعارف والغايات والوسائل))

أما أوتاوي (Ottaway) عرفه بأنه:

((المفهوم الذي يُطلق على أي علاقة تحدث بين الأفراد داخل الجماعة الواحدة أو بين المجموعات المختلفة، باعتبارها وحدات اجتماعية تتفاعل فيما بينها لتحقيق غايات مشتركة))

من خلال هذه التعريفات يتضح أن التفاعل الاجتماعي هو عملية ديناميكية متبادلة تتضمن التأثير والتأثر بين الأفراد، وتشكل جوهر العلاقات الإنسانية التي تسهم في بناء المجتمع وتنميته.



أهداف التفاعل الاجتماعي

يؤدي التفاعل الاجتماعي دوراً أساسياً في بناء الشخصية الإنسانية وتنمية العلاقات بين الأفراد والجماعات، وأهمها:

1. تحقيق أهداف الجماعة وتنظيم العمل المشترك.

يساهم التفاعل في تحديد طرائق إشباع الاحتياجات الفردية والجماعية، بما يعزز التعاون والتكامل داخل البيئة الاجتماعية.

2. تعلم أنماط السلوك الاجتماعي والقيمي.

يُعد التفاعل وسيلة لتعلم الاتجاهات والسلوكيات المقبولة اجتماعياً، وفق منظومة القيم والثقافة السائدة والتقاليد التي تنظم العلاقات بين أفراد المجتمع.

3. تعزيز الوعي الذاتي والتقويم المستمر.

يساعد الأفراد على فهم ذواتهم وتقييم سلوكهم من خلال المقارنة بالآخرين، مما يطور مهارة التغذية الراجعة الاجتماعية ويعزز النمو الشخصي.

4. تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي.

يُسهم التفاعل في تخفيف مشاعر العزلة والضيق النفسي، إذ يُعد التواصل الإنساني أحد أهم العوامل في تحقيق الذات والاندماج الاجتماعي، في حين أن العزلة قد تؤدي إلى اضطرابات نفسية وسلوكية.

5. تعزيز عملية التنشئة الاجتماعية.

يمثل التفاعل الاجتماعي ركيزة أساسية في غرس القيم المشتركة والمعايير الاجتماعية لدى الأفراد، مما يساهم في تشكيل شخصية منسجمة مع المجتمع ومؤهلة للمشاركة الإيجابية فيه.



أهمية التفاعل الاجتماعي

يُعدّ التفاعل الاجتماعي من الركائز الأساسية في تكوين الشخصية الإنسانية وتطورها، إذ يُمثل العملية التي من خلالها يتعلم الإنسان كيف يعيش ويتواصل ويتكامل داخل المجتمع. وتبرز أهميته في النقاط التالية:

1. تشكيل السلوك الإنساني ونمو الشخصية:

يسهم التفاعل الاجتماعي في بناء السلوك الإنساني منذ المراحل الأولى من الحياة، حيث يكتسب الفرد من خلاله خصائصه الإنسانية، ويتعلم لغة مجتمعه وثقافته وقيمه وعاداته وتقاليده. وتشير الدراسات إلى أن غياب التفاعل الاجتماعي يؤثر سلباً في النمو العقلي والانفعالي للطفل، مما يؤكد أهميته في عملية التطبيع الاجتماعي.

2. إبراز الذات وتنمية القدرات الفردية:

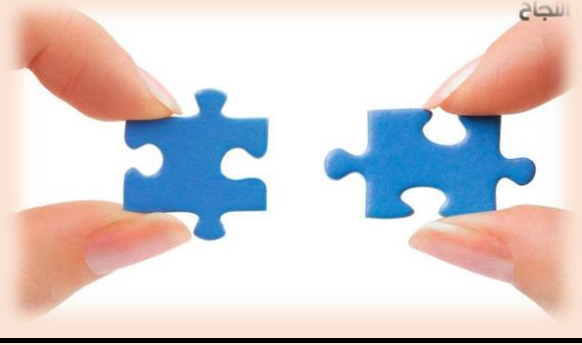
يوفر التفاعل بيئة خصبة للتعبير عن الذات واكتشاف الإمكانيات الشخصية، إذ يظهر من خلاله المبدعون والمخبطون وأصحاب المبادرات، إلى جانب من يواجهون صعوبات في التكيف. فهو يُنمي لدى الأفراد مهارات التعبير، والمناقشة، واتخاذ القرار، ويعزز الثقة بالنفس.

3. بناء الجماعات الاجتماعية وتنمية روح الانتماء:

يُعد التفاعل أساس تكوين الجماعة، حيث ينشأ الارتباط بين الأفراد من خلال العلاقات والتواصل المستمر. ووفقاً لنظرية التفاعل الاجتماعي، فإن الجماعة تُبنى حين يتفاعل أعضاؤها بوعي متبادل لعضويتهم المشتركة، ويكوّنون تصوراً جماعياً لهويتهم وأهدافهم.

4. تحديد الأدوار والمسؤوليات الاجتماعية:

يساهم التفاعل في توزيع الأدوار داخل الجماعة وإبراز القيادات، من خلال ما يظهر من مبادرات ومواقف أثناء العمل الجماعي أو النقاشات. كما يساعد الأفراد على إدراك مسؤولياتهم الاجتماعية، وتنمية مهارات التعاون والقيادة.



خصائص التفاعل الاجتماعي

يتميز التفاعل الاجتماعي بعدد من الخصائص التي تجعله عملية ديناميكية ومستمرة، تسهم في بناء العلاقات الإنسانية وتطورها، ومن أبرز هذه الخصائص:

1. وسيلة للتواصل والتفاهم بين الأفراد:

يشكل التفاعل الاجتماعي قناة اتصال فعّالة لتبادل الأفكار والمشاعر والمعارف بين أعضاء الجماعة، إذ لا يمكن تحقيق التواصل الإنساني من دون تفاعل مباشر أو غير مباشر.

2. الاستجابة المتبادلة (الفعل ورد الفعل):

يقوم التفاعل على مبدأ الاستجابة المتبادلة، فكل فعل يقوم به الفرد ردّ فعل من الآخرين، مما يخلق حركة اجتماعية مستمرة داخل الجماعة.

3. توقع الاستجابات الاجتماعية:

يتوقع الفرد عند قيامه بسلوك معين أن يلقى استجابة من الآخرين، سواء كانت إيجابية كالدعم والتأييد، أو سلبية كالرفض والاعتراض، مما يعزز الوعي الاجتماعي لديه ويطور مهاراته في التواصل.

4. إبراز القيادات والمهارات الفردية:

من خلال التفاعل، تظهر القدرات القيادية لدى بعض الأفراد، كما تُبرز الجماعة الكفاءات المتميزة في التنظيم والإقناع والتأثير.

5. قوة الجماعة تفوق مجموع أعضائها:

يؤدي التفاعل المشترك إلى خلق قوة جماعية مضاعفة، إذ يُنتج العمل الجماعي طاقة فكرية واجتماعية أكبر من مجموع الجهود الفردية، وهو ما يُعرف بـديناميكية الجماعة.

التفرقة بين الحوار والجدال والمناقشة والمناظرة

مفهوم الحوار

الحوار هو تبادل منظم للأفكار والرؤى بين طرفين أو أكثر بهدف الوصول إلى حقيقة أو فهم مشترك. يمتاز الحوار بأنه تعاوني؛ إذ يسعى المشاركون إلى بناء فهم مشترك وتوضيح مواقفهم دون محاولة فرض رأي.

يركز الحوار على الاستماع الفعّال، واحترام وجهات النظر المختلفة، واستخدام الكلمات المهدبة، وضبط الانفعال وعدم التسرع أو العناد.

يحدث الحوار عادة في إطار متساوٍ نسبياً للطرفين ويتم على أساس التفاهم والاحترام.

مفهوم الجدل

الجدال (أو المجادلة) هو نقاش يهدف فيه كل طرف إلى إثبات صحة رأيه أو تبيان خطأ الآخر. يشتق لفظ "جدل" من معنى لفّ الحبل أو شدة، وهذا يعكس الهدف من الجدل: إحكام الحجة لإجبار الطرف الآخر على القبول.

- ينزع الجدل إلى فرض الرأي، ويعتمد على المناورة، ويقل فيه السعي للتفاهم؛ فهو يسعى لإظهار الخصم بمظهر المخطئ. قد يكون الجدل مفيداً أحياناً في الدفاع عن المواقف، لكنه يتطلب مهارة لتجنب التصلب وفتح المجال لسماع الطرف الآخر.

مفهوم المناظرة

المناظرة هي حوار علمي منظم بين طرفين أو أكثر يدافع كلٌّ منهم عن حجته باستخدام الأدلة والبراهين والمنطق بهدف الوصول إلى الحقيقة. تتسم المناظرة بأن المشاركين يلتزمون بأدب الحديث واتباع قواعد محددة لإدارة النقاش. تشير الدراسات إلى أن المناظرة تُنمي الثقة بالنفس وتُعزز المهارات المعرفية والتفكير النقدي. بخلاف الجدل، فإن الغاية هنا ليست فرض الرأي بقدر ما هي عرض أدلة مقنعة وترك الحكم للجمهور أو لجنة مختصة.

مفهوم المناقشة

المناقشة هي تبادل الآراء والمعلومات حول موضوع معين بهدف الإقناع أو اتخاذ قرار. تختلف عن الحوار في أن الهدف الرئيسي للمشاركين فيها يكون عادة تغيير آراء الآخرين أو الوصول إلى اتفاق، لذلك يغلب عليها طابع الإقناع،

وقد تكون أقرب إلى "التفاوض" حين يتم الحديث عن مصالح مشتركة. في المناقشة قد يسود الظن بأن الأطراف تقف على أرضية متساوية، لكن قد يغيب الوعي بالفروق في القوة أو التأثير، وهو ما يجعل بعض المناقشات منحازة. لذا ينبغي إدراك الفروق بين المناقشة والحوار وضبط التوقعات عند المشاركة في كل منه.

الفروق الرئيسية بين الأنواع الأربعة

مهارة الإقناع وأساليبها

الإقناع هو التأثير على الآخرين لإقناعهم بفكرة أو رأي أو سلوك بطريقة تحترم عقولهم وحريتهم. بحسب الباحثين، يعتمد النجاح والإنجاز في الحياة على القدرة على التأثير في الآخرين وإقناعهم. يعد الإقناع فناً يتطلب الذكاء والكفاءة اللغوية والاجتماعية؛ ليس مجرد استخدام للكلمات وإنما بناء على المعرفة، والصدق، ومراعاة احتياجات الطرف الآخر. فيما يلي أهم أساليب الإقناع وفقاً للدراسات المعاصرة:

العنصر	المناقشة	المناظرة	الجدال	الحوار
الهدف	إقناع الآخرين أو اتخاذ قرار جماعي	الدفاع عن الرأي باستخدام الأدلة والمنطق للوصول إلى الحقيقة	إجبار الطرف الآخر على التخلي عن رأيه أو إثبات خطئه	بناء فهم مشترك والحصول على الحقيقة بشكل تعاوني
أسلوب الاتصال	تبادل معلومات وأفكار؛ قد يغيب الوعي بفروق القوة وتظهر الرغبة في الإقناع	عرض الحجج والرد عليها ضمن قواعد محددة؛ غالباً بحضور لجنة أو جمهور	العناد والمواجهة؛ التركيز على الانتصار	الاستماع والاحترام المتبادل؛ تركيز على المشاركة والتعلم
النتيجة المتوقعة	اتخاذ قرار أو إقناع الأغلبية؛ قد يؤدي إلى تضليل إذا تجاهلت القوة والكاريزما	الوصول إلى نتائج مدعومة بالأدلة؛ تنمية مهارات التفكير	قد ينتهي بخصام أو إصرار كل طرف على رأيه	فهم أعمق واحترام متبادل؛ تظل العملية مفتوحة

- 1. إظهار المصداقية:** لن يؤثر كلامك في الآخرين إذا لم يثقوا بك. لذلك، يجب أن تظهر على أنك شخص موثوق به من خلال الالتزام بالمبادئ وعدم السعي وراء مصالح شخصية. الشفافية والأمانة تعززان الثقة وتجعل الرسالة أكثر قبولاً.
- 2. اختيار موضوع ملائم وتقديم أدلة:** يجب اختيار موضوع يناسب اهتمامات الجمهور والاعتماد على أمثلة وأدلة موثوقة لدعم حجتك. الاستشهاد بالأبحاث والوقائع يضيف قوة على الرسالة ويقنع المتلقي المنطقي.
- 3. الثقة بالنفس ومواجهة الخوف:** يتطلب الإقناع قدرة على عرض الأفكار بثبات وهدوء؛ الخوف أو التردد قد يضعف الرسالة. الثقة تتولد من التحضير الجيد ومعرفة الموضوع بعمق.

4. معرفة قيم وظروف الطرف الآخر: الإقناع الفعّال يستند إلى فهم عميق لجمهورك، بما في ذلك معتقداتهم وحاجاتهم وأهدافهم. التكيف مع هذه القيم يزيد من احتمال قبول فكرتك.
5. امتلاك مهارات تواصل فعالة: تشمل مهارات التعبير اللغوي الواضح، الاستماع النشط، استخدام لغة الجسد، ضبط نبرة الصوت، وإظهار الاحترام والود. هذه المهارات تجعل الرسالة أكثر تأثيرًا.
6. التحلي بالصفات الإيجابية والثقافة الواسعة: الشخصية الهادئة والمستتيرة، والتواضع، وحسن الخلق، كلها عوامل تزيد من قوة الإقناع. فالمتلقي يتأثر بالشخصية بقدر تأثره بالرسالة.
7. القدرة على صياغة الرسالة بوضوح واختصار: يُفضّل استخدام لغة بسيطة وأفكار واضحة دون إسهاب، مع التركيز على أهم النقاط والدلائل.
8. استخدام الأمثلة والقصص: القصص والأمثلة الواقعية تساعد على ترسيخ الفكرة في ذهن المتلقي وجعلها أكثر قابلية للتصديق والقبول.

نشاط تطبيقي: تمثيل الإقناع

اطلب من الطلاب إعداد عرض قصير لا تتجاوز مدته خمس دقائق لإقناع الجمهور بأهمية ممارسة نشاط بدني يومي. يجب عليهم تطبيق تقنيات الإقناع المذكورة أعلاه (مصادقية، أدلة، معرفة الجمهور، ثقة بالنفس)، ومن ثم الحصول على تعليقات زملائهم حول قوة خطابهم.



أنماط المحاورين

يلتقي الإنسان خلال حياته العملية بأشخاص لديهم طرق مختلفة في إدارة الحوار، وهؤلاء يُسمَّون “محاورين” (أو شركاء الحوار). التعرف على هذه الأنماط يساعد على إدارة النقاش بشكل أفضل. سنستعرض في هذا القسم أنماط المحاورين من زاويتين: **أنواع الحوار وأنماط الشخصيات.**

أنواع الحوار

تشير بعض الدراسات إلى خمسة أنماط أساسية للحوار، ولكل منها سماته الخاصة:

1. المواجهة الشخصية (المُصارعة): حوار عاطفي يهدف إلى هزيمة الطرف الآخر. غالبًا ما يرفع فيه المتحدث صوته ويظهر الغضب، ويتحوّل الحوار إلى معركة لفظية أو جسدية. يجب تجنب هذا النوع لأنه يولد العداوة ولا يحقق نتائج مفيدة.
2. الجدل الدعائي أو المناظرة الجماهيرية: يهدف إلى كسب الجمهور، ويركز على الشكل أكثر من المضمون. يتم الاعتماد على اللغة البليغة والمشاعر لإقناع الجمهور، وقد يغيب البحث عن الحقيقة.
3. المفاوضة (التفاوض): يجتمع طرفان أو أكثر لمناقشة مصالح مختلفة ومحاولة الوصول إلى حل يرضي الجميع. هنا ينصب التركيز على تحقيق مكاسب متبادلة مع الحفاظ على العلاقة، ويستند إلى مبادئ التفاوض كالمرونة والبحث عن حلول مبتكرة.
4. المباحثة (النقاش العلمي): يجتمع المشاركون لعرض الأدلة والبراهين سعيًا للوصول إلى الحقيقة. يعتمد هذا النوع على احترام الرأي الآخر والبحث المشترك، ويشبه المناظرة لكنه يهدف إلى بناء المعرفة بدل الفوز.
5. الحوار النقدي: يركز على إقناع الطرف الآخر بالحجة والبرهان، ويشترط عدم تحول الحوار إلى صراع. يهدف إلى إزالة الإشكالات وإيضاح الأفكار مع الالتزام بأدب الحوار.

هذه الأنواع ليست منفصلة تمامًا، فقد يتداخل بعضها في المواقف العملية. المفتاح هو اختيار الأسلوب المناسب لتحقيق الهدف المنشود دون الإضرار بالعلاقة.

أنماط الشخصيات في التواصل الجماعي

إلى جانب تصنيف الحوار، يمكن أيضًا تصنيف الأشخاص المشاركين في الحوار حسب طباعهم ونزعاتهم. يبيّن الباحثون أن فهم الشخصية يساعد على تكييف أسلوب التواصل معها تعرض مجلة البيان أنواعًا متعددة من الشخصيات الصعبة في العمل الجماعي وكيفية التعامل معها

واهم هذه الانماط نستعرض مايلي :

الثوري (أو الثائر): شخص شديد الانفعال، يصرخ، يهدد، ويضرب الأشياء من حوله. يغضب بسرعة وقد يلجأ إلى العنف. للتعامل معه، يجب تركه حتى يهدأ، استخدام اسمه لتشتيت غضبه، الحفاظ على التواصل البصري بثقة، دعوته للجلوس بلطف، التعبير عن الرأي بهدوء دون جدال، وإشراكه في الحل.

1. **المفجر:** كثير الشكوك والتهديد وحساس للغاية؛ يفسر النقد على أنه هجوم شخصي. يُنصح بمنحه الوقت للتهديّة واختيار الكلمات بعناية.

2. **الملقي باللوم:** ينسب جميع الأخطاء للآخرين ويتخذ موقفاً دفاعياً. للتعامل معه، يجب الاستماع إليه بحيادية، توجيه الحديث نحو الحلول بدل الاتهامات، وتجنب الدخول في مشاحنات شخصية.
3. **كثير الشكوى:** يرى الأخطاء في كل شيء ولا يهتم بإيجاد حلول؛ يستخدم كلمات مثل “دائمًا” وأبداً. “عند التعامل معه ينبغي التركيز على ما يمكن القيام به، طرح أسئلة محددة: ماذا يمكننا فعله لحل هذه المشكلة؟، وعدم إعطاء حلول جاهزة؛ بل جعله يشارك في إيجاد الحلول.
4. **السلبى:** يرفض الأفكار الجديدة ويسخر منها ويشيع الفشل. للتعامل معه، يجب الإصغاء لرأيه باهتمام، رفض سلبيته بطريقة محترمة، وإعادة توجيهه نحو التفكير في الحلول الممكنة.
5. **الظريف جداً:** شخص لطيف جداً يخشى أن يفقد قبول الآخرين؛ يوافق على كل شيء ويتجنب التعبير عن رأيه. ينبغي تشجيعه على إبداء رأيه الحقيقي، إظهار تقديرنا له، وطرح أسئلة محددة ليستطيع المشاركة.
6. **القاتل الصامت:** لا يشارك في الحوار، ينزوي ولا يبوح برأيه. يُنصح بإشعاره بالأمان، توجيه أسئلة مفتوحة، وترك وقت كافٍ ليجيب ثم تشجيعه على الاستمرار.
7. **المتعالم (أو “الخبير المغرور”):** يظن أنه يعرف كل شيء ويقلل من قيمة آراء الآخرين عند التعامل معه، يجب الاستماع إلى وجهة نظره، شرح وجهة النظر الأخرى بإيجاز، والبحث عن حلول وسط دون الدخول في صدام.
8. **البالون:** يدّعي امتلاك خبرة ومعرفة عميقة رغم أنه لا يمتلكها. يجب توضيح الحقائق له بدقة وبأسلوب محترم، منحه الوقت للتكيف، ومد يد العون عند الحاجة.

إلى جانب هذه الأنماط، تنصح الدراسات بالتحلي بصفات مهمة أثناء التواصل مع مثل هذه الشخصيات مثل: الموضوعية، والمرونة، والتواضع، والصبر والمثابرة. فهذه القيم تساعد على التعامل مع مختلف الأنماط وتجنب الصراعات.

نشاط تطبيقي: التعرف على الأنماط

يُقسّم الطلاب إلى مجموعات صغيرة. كل مجموعة تختار شخصية من بين الأنماط المذكورة أعلاه وتؤدي مشهداً تمثيلاً في حوار جماعي. بقية الطلاب يحاولون التعرف على نوع الشخصية واقتراح استراتيجيات للتعامل معها. يهدف هذا النشاط إلى تنمية الوعي بتنوع الشخصيات وكيفية التعامل معها بحكمة وهدوء.

كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة

إدارة الاتصال مع الشخصيات الصعبة تتطلب مهارات خاصة. يتوجب على الطالب أن يتعلم كيفية تحويل التفاعلات السلبية إلى فرص للتفاهم. اعتماداً على ما سبق، يمكن تلخيص أهم الإرشادات:

1. **ابق هادئاً وامنح الآخر وقتاً للتهدة:** في مواجهة الثوري أو المفجر، يجب عدم الرد بغضب. استخدم اسمه، حافظ على تواصل بصري، واطلب منه الجلوس برفق.
2. **أظهر الاحترام والاهتمام:** أخبر الطرف الآخر بأنك تستمع له وأن رأيه مهم، حتى لو كنت لا تتفق معه. هذا يعزز شعوره بالأمان ويخفف من حدة الموقف.
3. **وجه الحوار نحو الحلول:** مع الملقي باللوم وكثير الشكوى، انتقل من التركيز على المشكلة إلى البحث عن خطوات عملية للحل. اسأله عن اقتراحاته واطلب منه المشاركة في تطبيقها.

4. **شجع المشاركة:** مع الظريف جداً والقاتل الصامت، اعمل على بناء ثقته بنفسه، واطرح أسئلة مفتوحة، واشعره بأنه عضو مهم في الفريق
5. **تجنب الجدل المباشر:** مع الشخصية المتعالية أو التي تدّعي المعرفة، تجنب الدخول في صدام. استمع لوجهة نظره، ثم اشرح وجهة النظر الأخرى، وابحث عن قواسم مشتركة.
6. **اظهر التعاطف دون مجاملة زائدة:** كن داعماً لكن واقعياً؛ لا تمنح مجاملات جوفاء حتى لا تفقد مصداقيتك.
7. **تحلّ بالموضوعية والمرونة والتواضع:** حاول انتقاد نفسك قبل الآخرين، واعترف بأخطائك، واطهر تواضعاً حتى تكتسب ثقة الآخرين.
8. **استمر في المحاولة ولا تيأس:** الشخصيات الصعبة تتطلب وقتاً وصبراً؛ المثابرة على استخدام الأساليب الصحيحة يساعد على تغيير السلوك مع مرور الوقت.

نشاط تطبيقي: حلقة النقاش

يقسّم الطلاب إلى مجموعتين؛ مجموعة تمثل شخصيات صعبة (الثوري، الملقى باللوم، السلبي، إلخ)، ومجموعة تحاول إدارة الحوار معهم وفق الأساليب المذكورة. تُعقد جلسة تقييم بعد النشاط لتبادل الخبرات والتعليقات.

مهارات التعامل مع نقد الآخرين

تلعب القدرة على التعامل مع النقد دوراً رئيسياً في تطوير الذات والحفاظ على العلاقات. تذكر الأمم المتحدة مجموعة نصائح عملية للتعامل مع النقد البناء، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. **التروي والتفكير قبل الرد:** عند تلقي نقد، توقف لحظة وخذ نفساً عميقاً. تجنب الرد الانفعالي السريع، وامنح نفسك وقتاً لتقييم النقد بموضوعية.
2. **الاعتراف بجهد الناقد:** اشكر الشخص على ملاحظاته، حتى لو لم تكن متفقاً معه. هذا يفتح باب الحوار ويُظهر أنك تقدر ملاحظاته.
3. **طلب توضيحات:** اطرح أسئلة لتوضيح النقاط غير الواضحة، واطلب أمثلة محددة تساعدك على فهم النقد والتحسين.
4. **شرح وجهة نظرك بشكل هادئ:** قدم رؤيتك للأمور مستخدماً لغة “أنا” (مثل: “أنا أرى...”) أو “أنا أشعر...”) لتجنب اللوم أو الاتهام، وضع النقد في سياق واضح.
5. **التركيز على إيجاد حلول:** بدلاً من الدفاع عن نفسك، حاول مع الناقد إيجاد حلول عملية لتحسين الوضع.
6. **التعلم من النقد:** اعتبر النقد فرصة للنمو وتطوير المهارات بدلاً من تهديد. قد يكون النقد مؤلماً أحياناً، لكنه يساهم في تطوير الذات إن تم التعامل معه بإيجابية.

نشاط تطبيقي: تمرين النقد البناء

يتم توزيع الطلاب في مجموعات ثنائية. يقدم كل طالب نقدًا بناءً لزميله حول موضوع أو مشروع، ثم يرد عليه الآخر متبعًا الإرشادات السابقة. تُناقش النتائج في المجموعة وينعكس الطلاب على مشاعرهم واستفادتهم.

مهارات تقديم واستقبال التغذية الراجعة

التغذية الراجعة (Feedback) هي عملية تزويد الآخرين بمعلومات حول أدائهم أو تصرفاتهم بهدف تحسينها. وتعد مهارة حاسمة في التعليم والعمل والعلاقات. تشير الدراسات إلى أن الدماغ يعاني من صعوبة في استقبال التغذية الراجعة بسبب ميله إلى اعتبار النقد تهديدًا، كما يعاني الإنسان من تحيز سلبي يجعله يتذكر النقد أكثر من الثناء. لذلك ينبغي التعامل مع التغذية الراجعة بوعي وبأسلوب بناء.

تقديم التغذية الراجعة

يعرض خبراء التنمية مجموعة خطوات لتقديم تغذية راجعة فعال:

1. حدد هدفك بوضوح: قبل إبداء الملاحظات، حدد ما تريد تحقيقه (تحسين الأداء، تعزيز سلوك إيجابي، تصحيح خطأ). وضح الهدف يساهم في فهم الطرف الآخر لغرض الملاحظة.
2. ركز على السلوك لا الشخص: تناول تصرفات محددة يمكن تغييرها، وتجنب تعميمات شخصية مثل: “أنت دائماً...”. ينبغي أن يشعر المتلقي بأن كرامته محفوظة.
3. استخدم طريقة “سندويتش”: ابدأ بإبراز نقاط القوة والإنجازات، ثم اذكر نقاط التحسين، واختم بتشجيع على التطور. هذه الطريقة تُقلل من الشعور السلبي وتُعزز تقبل الملاحظات.
4. اختر الوقت والمكان المناسبين: يجب تقديم التغذية الراجعة في وقت ومكان يسمحان بالخصوصية والانتباه، مما يهيئ بيئة داعمة للتقبل.
5. استخدم لغة واضحة ومحترمة: ابتعد عن الغموض أو الإسهاب غير الضروري. استخدم جُملاً قصيرة، ولا تدع الرسالة تشتت الانتباه.

استقبال التغذية الراجعة

استقبال التغذية الراجعة مهارة بحد ذاتها وتستند إلى مجموعة من الخطوات:

1. اطلب التغذية الراجعة بانتظام: يجب أن يكون الفرد مبادراً بطلب الملاحظات لتحسين أدائه. ذلك يُظهر الرغبة في التطور ويخفف من صدمة النقد.
2. استمع دون مقاطعة: يُنصح بالصمت أثناء تلقي الملاحظات، وعدم المقاطعة أو الدفاع، والاهتمام ببلغة الجسد وتعبيرات الوجه التي تنقل الانفتاح.
3. راقب ردود أفعالك: عند تلقي النقد، لاحظ مشاعرك وحاول ألا تدعها تتحكم بردك. استخدم استراتيجيات التحكم بالانفعال مثل التنفس العميق.
4. استوضح واستفسر: إذا كانت بعض النقاط غير واضحة، اطرح أسئلة لفهمها بدقة. يمكنك إعادة صياغة الملاحظة للتأكد من فهمك الصحيح.
5. قيّم الملاحظات واتخذ قراراً: فكّر في ما يمكن تنفيذه من الملاحظات، وضع خطة عمل واضحة للتطوير.

6. تابع التقدّم: بعد تطبيق التغييرات، اطلب تغذية راجعة إضافية لتقييم التحسن وإظهار مدى التزامك.

نشاط تطبيقي: جلسة التغذية الراجعة

يُنظَّم الطلاب في مجموعات ثلاثية؛ يعطي الطالب الأول ملاحظات للطلاب الثاني، والثاني للثالث، والثالث للأول. بعد كل جولة يتم نقاش ما تعلمه كل طالب من التجربة، وكيف شعر أثناء تقديم واستقبال التغذية الراجعة.



ملخص الفصل

يركز هذا الفصل على أهمية إدارة التواصل الجماعي وفهم الاختلافات بين أشكال النقاش. تعلّم الطلاب التفرقة بين الحوار والجدال والمناظرة والمناقشة، وأدركوا أن لكل منها هدفًا وأسلوبًا مناسبًا. وتعرفوا على مهارات الإقناع القائمة على المصادقية والمعرفة واحترام قيم الآخرين. كما درسوا أنماط المحاورين والشخصيات الصعبة واستراتيجيات التعامل معها، إضافة إلى تعلمهم كيفية التعامل مع النقد وتقديم واستقبال التغذية الراجعة. هذه المهارات تُمكن الطلاب من بناء علاقات صحية وإنتاجية في بيئة العمل وخارجها.

أسئلة تقييمية

1. اشرح الفرق بين الحوار والجدال والمناظرة، واذكر موقفًا عمليًا يمكنك فيه استخدام كل منها.
2. ما هي أهم عناصر مهارة الإقناع؟ وكيف يمكن تطبيقها لإقناع زميلك بأهمية الحفاظ على البيئة؟
3. اختر اثنين من أنماط الشخصيات الصعبة وبيّن سماتهما وكيف تتعامل مع كل منهما.
4. ماذا تفعل عندما تتلقى نقدًا شديد اللهجة من زميل في العمل؟ اذكر الخطوات التي تساعدك في التعامل معه بفعالية.
5. صِف طريقة “الساندويتش” في تقديم التغذية الراجعة، واذكر مثالًا يوضح تطبيقها.