

فن التعامل مع الآخرين



الأهداف العامة للدورة

- تنمية الإحساس بأهمية التعامل الناجح مع الآخرين
- فهم طبيعة السلوك البشري ودوافعه وخصائصه وأنماط البشر في ذلك
- اكتساب بعض المعارف والمهارات في كيفية التعامل مع كل نمط بطريقة ناجحة
- اكتساب بعض المهارات التدريبية المتصلة بالموضوع

مهام الدورة:

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- أنماط البشر في التعامل مع الآخرين: صفات كل نمط، وأساليب التعامل الناجح معه
- والأساليب العامة للتعامل مع الناس
- القواعد العامة في التعامل مع الآخرين والمهارات الملازمة لها
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة

أهمية التعامل الناجح مع الآخرين

- الإنسان بطبعه مخلوق اجتماعي “يأبها الناس إنا خلقناكم من ذكرٍ وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا” ...
- التعامل مع الآخرين يتم في كل مكان ... وفي جميع مراحل العمر ... في المنزل ... في العمل ... في الأماكن العامة ... في المحلات ... الخ.
- التعامل مع الآخرين يتسبب في كثيرٍ من فرص النجاح والسعادة أو الإخفاق والفشل والتعاسة

مفهوم وطبيعة السلوك البشري:

- السلوك هو التصرفات والاستجابات الحركية واللفظية، وأيضاً الغدية الصادرة عن عضلات الإنسان أو الكلمات المنطوقة بلسانه أو الإيماءات الجسدية، أو الغدد الموجودة داخل جسمه.
- السلوك هو كل ما يصدر عن الفرد من استجابات مختلفة ظاهرة (كالأكل والكلام) أو باطنة (التفكير والانفعال) إزاء موقف يواجهه الفرد.

تابع مفهوم السلوك...

- الاستجابة : نشاط يثيره منبه أو مثير، وقد تكون الاستجابة حركية أو لفظية أو فسيولوجية (ارتفاع ضغط الدم) أو انفعالية (حزن) أو معرفية (تذكر).
- المنبهات الخارجية : فيزيقية (ضوء أو صوت) أو اجتماعية (مقابلة أو مناقشة).
- المنبهات الداخلية: فسيولوجية (ضغط الدم) أو نفسية أو روحية.

تابع مفهوم السلوك...

- الدافع: حالة داخلية جسمية أو نفسية تثير السلوك في ظروف معينة وتوصله إلى غاية معينة (الحاجات، والرغبات، والحوافز).
- السلوك البشري هو نتيجة للتفاعل بين الشخصية والموقف المحيط بها، وقد تكون في الوسط أو أقرب إلى أحدهما .
- الموقف: مجموعة معقدة ومركبة من المنبهات.
- يتكون لدى الفرد نظام للسلوك الإنساني ينتج عن تأثير العوامل الوراثية والبيئية.

خصائص السلوك البشري

- هادف : موجه لإحراز غاية معينة
- مسبب: هناك سبب يؤدي إلى نشأته (دوافع وحاجات)
- متنوع : يظهر في أشكال متعددة
- مرن : يتعدل وفقاً للظروف والمتغيرات

مهام الدورة:

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- أنماط البشر في التعامل مع الآخرين: صفات كل نمط، وأساليب التعامل الناجح معه
- القواعد والأساليب العامة للتعامل مع الناس
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة
- بعض الأساليب والإجراءات التدريبية الممكن اتباعها في الموضوع

تحليل السلوك الإنساني في العلاقات التبادلية والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.

● توصل الباحثون في مجال تحليل العلاقات التبادلية إلى أن شخصية الإنسان تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسة (حالات

الذوات : (EGO STSTES

● ذات الوالدية (و PARENT EGO)

● ذات البالغ (ب ADULT EGO)

● ذات الطفولة (ط CHILD EGO)

تابع العلاقات التبادلية

- وأثناء عمليات الاتصال مع الآخرين فإننا نستخدم واحدة أو أكثر من تلك الذوات.
- في كل مرحلة من مراحل عملية الاتصال نستخدم أحد هذه الذوات، ويتوقف نجاحنا في عمليات الاتصال هذه في استخدام الذات المناسبة لتلك المرحلة مع ملاحظة استخدام الحالات الأخرى لتغطي كامل عملية الاتصال. "الشخص الناجح هو الذي يستخدم كافة الحالات الثلاث ولكن حسبما تتطلب الحالة التي هو فيها."

تابع العلاقات التبادلية

- هذه الحالات الثلاث تمثل ما اختزله دماغ الإنسان من تسجيلات صوتية ومرئية منذ ولادته وعلى مرور الزمن، وتحوي هذه التسجيلات كل ما عاصره الإنسان وعاشه في طفولته وما احتوته من شخصيات الوالدية التي تأثر بها وانطباعاته عن الأحداث والمشاعر المرتبطة بها وكل التصورات والتحييزات التي عايشها. ويمكن استدعاء تلك التسجيلات بما احتوته من مشاعر وأحاسيس وسلوك مرتبط بها في أي وقت لاحق.

تابع العلاقات التبادلية

- تتشكل شخصية الطفل من حالات الذوات الثلاث منذ السنة الأولى من عمره وحتى الخامسة، ويمكن أن تحدث عليها بعض التعديلات في مرحلة البلوغ ولكن يظل معظمها ثابتاً. فبداخل كل إنسان ثلاثة أجزاء لشخصيته، وتكون تلك الأجزاء الشخصية المتكاملة للإنسان. وهي تعبر عن أنماط ثابتة من المشاعر والخبرات مرتبطة بشكلٍ مباشر بأنماط السلوك الإنساني.

مفهوم الذوات الثلاث:

- ذات الوالدية: في حالة تفكير أو شعور أو تصرف بنفس الطريقة التي كانت تفعلها الشخصيات الوالدية التي أثرت عليه فإنه واقعٌ تحت تأثير الوالدية.
- ذات البالغ: في حالة تفكير أو شعور أو تصرف عاقل راشد وواقعي يقوم على جمع المعلومات ويحللها ويقيم الاحتمالات فإنه واقعٌ تحت تأثير ذات البالغ.
- ذات الطفولة: في حالة تفكير أو شعور أو تصرف بنفس الطريقة التي كان يفعلها وقت الطفولة نقول إنه واقعٌ تحت تأثير ذات الطفولة.

ذات الوالدية:

- ذات راعية (المناخ الدافئ المحبب للطفل). مثالها: حينما نتعرض لموقف في العلمية أو العملية يحتاج فيه شخص للمساعدة أو الفهم.. ونقف موقف الراعي والمساعد له .
- وذات انتقادية (المناخ المنتقد والبارد وغير المحبب للطفل). مثالها: المدير الناقد للموظفين والمتبرم من عملهم.

تابع ذات الوالدية

- فائدة الذات الوالدية (الراعية): الإنقاذ من الأخطاء والأخطار بإذن الله .
- آثار سلبية (الانتقادية): ينتج عنها في الغالب: التكيف مع أجواء النقد (طفل ضائع الشخصية: غبي، مجنون، قدر)، التمرد (الانسحاب البدني أو الذهني: انتقدوا كما شئتم ولكني أرفض).

ذات الطفولة

- تمثل كل التلقائيات التي ولد الفرد بها، فكل طفل له حاجاته ورغباته للاستكشاف والنمو، ويعمل على إشباعها بأفضل الطرق.
- تحوي تسجيلات للحظات التي عشناها كأطفال والكيفية التي عرفنا بها العالم المحيط بنا وطريقة التكيف معه .
- تختلف عن ذات الوالدية أن الوالدية تحوي تسجيلاً لما يأتي من الشخصيات الوالدية (ذات الفعل)، بينما ذات الطفولة تسجيلات للمشاعر الداخلية للطفل في سنواته الأولى كرد فعل تجاه العالم الخارجي (رد الفعل).

ذات البالغ :

- لا ترتبط بالمرحلة العمرية "مرحلة البلوغ" وإنما ترتبط بالقدرة على التفكير الراشد الموضوعي المبني على الحقائق والربط بينها وتقدير الاحتمالات .
- ذات البالغ تتعامل مع الحقائق والبدائل وحل المشكلات والواقعية، وفيها يبدأ الإنسان باستغلال البيئة المحيطة به يصبح مدركاً للأشياء والعلاقات بينها "سماء ملبدة بالغيوم ... مطر."

تابع ذات البالغ

- ذات البالغ هي المدير الفعلي للشخصية، وهي التي تحكم اختيار ذات الوالدية او ذات الطفولة في المواقف المختلفة. ويمكن من خلالها معرفة الذات التي تتحكم في الطرف المقابل وتحدد الطريقة والأسلوب ووضع الأهداف المعقولة والخطط الكفيلة بتحقيقها.

قواعد عامة في تحليل العلاقات التبادلية:

- عندما تكون العلاقات ذات أسهم متوازية فإن العلاقات تكمل بعضها بعضاً وتستمر بوضوح (نجاح في ربط عملية الاتصال بحالة الذات التي نتعامل معها ... نجاح في عملية الاتصال)
- عندما تكون العلاقات ذات أسهم متقاطعة فإن العلاقات تتصادم مع بعضها (فشل في ربط عملية الاتصال بحالة الذات التي نتعامل معها ... فشل في عملية الاتصال)

خطوات الاستفادة من تحليل العلاقات:

- توقع حالة الذات النشطة عند الطرف الآخر (سلوك، تعبيرات)
- إدراك الذات التي ستوجه منها الرسالة سواءً كانت لفظية أو غير لفظية
- الاتصالات المكملة تؤدي إلى ترك قناة الاتصال مفتوحة بين الطرفين وتقلل المشاعر السلبية أو اتصالات متقاطعة تؤدي إلى مشكلات.
- يمكن استخدام الاتصالات المتقاطعة إذا كان الهدف نقل الفرد من ذات نشيطة إلى ذات مطلوب التعامل معها وصولاً لهدف مشترك.
يتبع...

تابع خطوات الاستفادة من تحليل العلاقات..

- تصدر العلاقات من ذات البالغ، تدرك ظروف الموقف، وتقدر الاحتمالات، وتستجيب بنوع العلاقة المناسبة من حالات الذوات الثلاث.

(تمرين) حدد الذات التي تُصدر الجمل التالية:

- الموظفون في دائرتي كسالى ومستهترون ويحتاج إلى إيقاع عقوبات دائمة
- أريد أن استمتع بحريتي .. ألبس ما أريد و آكل ما أريد دون محاسبة من أحد
- يجب أن ننجز العمل يا زميلي بسرعة فالمدة المتبقية للتقرير أصبحت محدودة
- يعاني الموظفون في إدارتي كثيراً من زحمة المواصلات مما يجعلهم يتأخرون أحيانا
- أريد أن اتعلم كيف أسبح بمهارة
- يجب أن نتعاون كفريق إذا ما أردنا كسب المباراة

تطبيق آخر عن تحديد نوع العلاقة المتبادلة (الأوراق الموزعة)

مهام الدورة:

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- أنماط البشر في التعامل مع الآخرين: صفات كل نمط، وأساليب التعامل الناجح معه
- القواعد والأساليب العامة للتعامل مع الناس
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة
- بعض الأساليب والإجراءات التدريبية الممكن اتباعها في الموضوع

الافتراضات عن الذات وتأثيرها في التصرفات مع الآخرين:

(2) أنا بخير أنت لست بخير	(1) أنا بخير أنت بخير
(4) أنا لست بخير أنت لست بخير	(3) أنا لست بخير أنت بخير

الافتراض الأول:

- أنا بخير – أنت بخير (ثقة بالنفس وبالآخرين ... مثلهم مثل الآخرين ... ولدوا ليكونوا ناجحين وفعالين ... لا يفكرون في إيذاء الآخرين ... يتعاونون مع الآخرين ولا يتسلقون على أكتافهم)

الافتراض الثاني:

- أنا بخير – أنت لست بخير (يشعرون بأنهم ضحايا أو مضطهدين ... يحاولون جعل الآخرين ضحايا ويقومون باضطهادهم ... يلومون الآخرين على بؤسهم وتعاستهم ... يستخدمون التعنيف المستمر والسخرية ... هم على حق والآخرين على خطأ) ...

الافتراض الثالث :

- أنا لست بخير – أنت بخير (ولد خاسراً في مجتمع الراحين ... يشعر بأنه يفتقد شيئاً ما أمام كل من يلقاه ... يظهر كالطفل للشخصيات المتسلطة القوية ... يتوارى بعيداً عن الناس خوفاً منهم ... يشعر بالتردد والتوتر للعمل وسط الجماعة ... لا يثق في قدراته ... يشكو دائماً ... الحياة تدور والناس تصعد وهو على حاله أو يهبط)

الافتراض الرابع:

- أنا لست بخير – أنت لست بخير (ليس هناك أمل في الحياة ... يفتقدون الأمل والاهتمام بالحياة ... يتميز سلوكهم بالقلق والاكتئاب والتخبط ... ليس هناك ربح في هذه الحياة ... قد يلجأون لخلق شخصيات من صنع خيالهم يعيشون فيها لبعض الوقت).

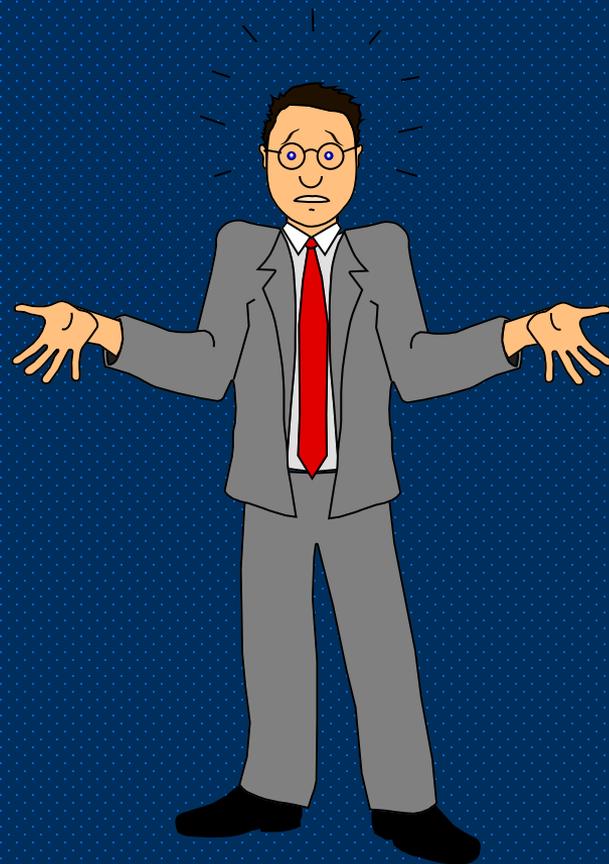
تمرين: حدد نوع الاقتراض خلفه العبارات التالية:

- أنا لا أشارك في المسابقات لأن الناس تكسب وأنا لا أكسب
- سأكسب المسابقة الوظيفية لأن لدي الكثير من المهارات التي يفتقدها معظم الناس فهم غير مبدعين ولا جادين
- أنا متأكد اننا كفريق نستطيع أن نفعل الكثير لشركتنا ونجعلها تتقدم أكثر
- الدنيا لا تساوي التعب والجهد فكل يوم مشكلة أو حادثة أو مرض...
- ما شاء الله ... أنا أصاب كل يوم بمرض وانتم أصحاء
- أخوتي الطلاب ... لديكم الإمكانيات والمهارات اللازمة التي تمكنكم من حل أسئلة الاختبار والنجاح فيه

مهام الدورة:

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- أنماط البشر في التعامل مع الآخرين: صفات كل نمط، وأساليب التعامل الناجح معه
- القواعد والأساليب العامة للتعامل مع الناس
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة
- بعض الأساليب والإجراءات التدريبية الممكن اتباعها في الموضوع

مهارات التعامل مع أنماط السلوك البشري



1-العدواني المستعد للتشاجر

● صفاته:

- 1) يبدي عدم اهتمام بالمقابل
- 2) عكر المزاج متحفز لوجود نقطة ضعف لدى المقابل
- 3) يستخدم أسلوب الهجوم ورفع الصوت على المقابل
- 4) يتحدى بسعادة ويقف معاد للحقيقة باستمرار
- 5) يفرح إذا فشل المتكلم في نقطة ما ويرفض أفكاره

كيف تتصرف مع العدوانى ؟

- 1) ● كن مستمعاً جيداً له وأشعره بذلك دون الحديث
- 2) ● اختصار الحديث معه
- 3) ● عدم التطرق إلى الموضوعات التي تثير حفيظته
- 4) ● ابتسم وكن مرحاً بعيداً عن الانفعال واستخدم العبارات التي تدل على الموافقة: هز الرأس نعم..... كلام سليم - أفهمك جيداً
- 5) ● إبعاده عن مجال تخصصه بضرب أمثلة بعيدة
- 6) ● ركز على موضوع الاتفاق والالتقاء معه .

- 2الثرثار

● صفاته :

- 1) ● يتحدث كثيراً دون توقف
- 2) ● يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء
- 3) ● يتحدث بكل شيء باستثناء الموضوع
- 4) ● كثير المرح يجب أن يقال عن لطيف
- 5) ● لا يحافظ على مواعيده
- 6) ● قليل العمل وغير منظم ولا يهتم بالتخطيط

كيف تتصرف مع الثرثار ؟

- 1) تسأله أسئلة مغلقة (نعم - لا)
- 2) عدم الدخول معه في مواضيع جانبية
- 3) تركيز الحديث وإرجاعه إلى الموضوع بذكاء غير الخروج منه
- 4) تذكره في بداية الحديث بضيق الوقت لديك
- 5) ابتعد عن التعليقات على حديثه التي تزيد من تفاعله في الحديث

3- الخجول

● 61*8 :

- 1) غير واثق من نفسه
- 2) يتحفظ ويحمر وجهه لأقل مؤثر
- 3) يخشى التحدث مع أن لديه الكثير ويحاول الاختباء خلف المجموعة
- 4) ينزوي لولا يجب أن يبرز في شيء
- 5) كثير القلق والتردد.

4- الأرسطراطي (المتعالي)

● 61*8 :

- 1) مبالغ بأفكاره
- 2) يقلل من شأن الآخرين
- 3) متعطرس متعجرف يتعامل مع الآخرين بتعالي وتكبر
- 4) يحاول تصيد سلبيات المتحدث ويحرجه ويرفع الصوت عليه
- 5) عديم الثقة بالناس
- 6) يطلب الحصول على مزايا لنفسه
- 7) يكثر من مقاطعة حديث الآخرين.

كيف تتصرف مع المتعالي ؟

- 1) استخدام طريقة (نعم، نعم، ولكن ... طبعاً، طبعاً، ولكن)
- 2) تعرف على مواطن امتيازك أمامه حتى لا تتيح له الفرصة في التعليقات الساخرة
- 3) بلباقة ذكّره بدورك فيما ينجزه
- 4) لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة
- 5) ركز حديثك وتأكد من معلوماتك وقم بعملك خير قيام حتى لا تكون كبش فداء
- 6) حافظ على هدوئك وابق واقعياً.

88'176

● 8''*61 :

- 1) يتودد لك بشكل مبالغ فيه
- 2) يسعى إلى الوصول والتقرب منك بشتى الوسائل
- 3) يستخدم مجاملات غير صادقة لكي يكسب مودتك
- 4) يحدثك بما تود سماعه
- 5) يجعل غيره يعمل نيابة عنه، ويبرز ويتسلق على أكتاف الآخرين .

كيف تتصرف مع المتملق ؟

- 1) علم المتملق الطريقة اللائقة للمدح ، وضح ذلك عن طريق أسلوبك في مدح عمل شخص
- 2) أعمل على النقد البناء، حافظ على اللمجة الإيجابية مجتنباً التهديد
- 3) أشعره بمعرفتك بجهوده ودوره وإمكاناته من خلال إشارات ذكية في ذلك
- 4) قدم الثناء على جهد من عمل معه في الخفاء .

6- الساخر

● 61*8 :

● 1) يستخدم السخرية ليستفرك ويغضبك ويضحك الآخرين

● 2) يعبر عن نقده وشكواه بالاستهزاء وتوجيه التعليقات

● 3) يحاول السيطرة على الموقف أو على اللقاء والمجلس دون أن يبدو مسئول عنه

● 4) يتلمس في عيون ووجوه من حوله الابتسامة بعد سخريته

● 5) يغضب في حال نصحه بالابتعاد عن أسلوب السخرية ويرى أن ذلك نوع من أنواع المزاح .

كيف تتصرف مع الساخر ؟

- 1) اطلب التوضيح، استخدم العبارات المؤدبة لتطلب من المستهزئ أن يوضح انتقاداته وليكن أكثر تحديداً في مقاصده
- 2) غير اتجاه حديث المستهزئ واجعله يتوقف عن السخرية منك أو من الزملاء ويركز على الموضوع
- 3) تحدث مع هذا الشخص على انفراد وأنت في قمة الهدوء والأعصاب والابتسام، لتشعره أن سخريته لم تحقق هدفها
- 4) كلفه بالقيام بمهام البحث عن علاج ما ينتقده بأسلوب ساخر .

7- الكسول

● 61*8 :

- 1) يهمل بعمله والواجبات الملقاة عليه (في المدرسة، المنزل، العمل)
- 2) يتجاهل بعض الأعباء والأعمال والواجبات المكلف بها
- 3) يؤجل الأعمال والواجبات المطلوبة منه
- 4) لا يكنّ اعتباراً ولا يقدر مشاعر زملائه وأصدقائه
- 5) لا يحب أن يلتزم أو يرتبط بأي أعمال.

8 - المشاغب

● 61*8 :

- 1) لا يعرف الأنظمة ولا يلتزم بها بل ويتعمد تجاهلها
- 2) يحرص على أن يتصرف خلاف الأنظمة للفت الأنظار نحوه
- 3) يسخر ويثير الاعتراضات في المدرسة
- 4) في حال الاعتراض عليه ومناقشته أمام المجموعة فإنه يرفع الصوت ويسئ الأدب كي لا ينتقصه الآخرون
- 5) كثير الحركة العنثية في قاعة الدراسة أو في ردهات المدرسة

تابع التعامل مع المشاغب...

- 5) لا تناقشه أو تعترض عليه أمام المجموعة
- 6) لا تبد أي إعجاب أو ابتسامة تجاه مشاغباته
- 7) أشعره بوجوده وأهميته وكلفه بمهام تناسب قدراته وأعنه على ذلك
- 8) تحدث معه بانفراد وأظهر له ودك ومشاعرك الدافئة.

مهام الدورة:

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- أنماط البشر في التعامل مع الآخرين: صفات كل نمط، وأساليب التعامل الناجح معه
- القواعد والأساليب العامة للتعامل مع الناس
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة
- بعض الأساليب والإجراءات التدريبية الممكن اتباعها في الموضوع

أساليب عامة في التعامل مع الآخرين:

- (1) اقبل معاذير من يأتيك معتذراً
- (2) اخلع النظارة السوداء (ابعد عن التشاؤم)
- (3) الكنز الذي لا يكلف درهماً (ابتسم)
- (4) شاور الآخرين تستحوذ على قلوبهم)
- (5) الراحة التي يعقبها الندم (ترك الغضب)

تمرين ... هل تسيطر على مشاعرك؟

أساليب عامة في التعامل مع الآخرين:

- (6) وإذا غلا شيء فاتركه
- (7) دع الآخرين ينقذون ماء وجوههم
- (8) التغاير بين الأقران (الحذر في التعامل مع الأقران)
- (9) أفضل وسيلة للدفاع الهجوم
- (10) فإنه لا يصلح إلا الرجل المكيث

تمرين ... هل تميل إلى المدوء؟

تابع.. أساليب عامة في التعامل مع الآخرين:

- (11) ومن يوق شح نفسه فأولئك هم المفلحون
- (12) اكسب الجدل بأن تتجنبه
- (13) لا تكن لواما
- (14) كن أذناً صاغية...

تمرين ... فن الإصغاء

تمرين

- يعمل كل فرد في المجموعة على تذكر أشخاص مقربين له في البيت أو العمل أو من الأصدقاء يتميزون ببعض الأساليب السابقة ... ثم يقوم بتسجيل بعض المواقف ل شخصياً أو لتلك الشخصيات التي تم فيها استخدام ذلك الأسلوب ونجح فيه ...
- تستعرض المجموعة الشخصيات المقدمة من كل عضو فيها...

تمرين آخر في الأوراق التي تم توزيعها

قواعد عامة للتعامل مع الآخرين

- القاعدة الأساس للتعامل مع الآخرين هي ما أمرنا به الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم وما أوصى به الرسول الكريم عليه الصلاة والسلام من حسن الخلق والتعامل مع الناس بالأخوة والمحبة والاحترام وحفظ الحقوق في حضوره وفي غيابه. وكما قال الرسول الكريم ما معناه: أقربكم من مجلساً يوم القيامة أحاسنكم أخلاقاً.

القاعدة الأولى

المهارة الأولى

- المكاسب من العلاقة تطيل العلاقة: يقوم التعامل بين الناس على تبادل المكافآت والتكاليف ويستمر التعامل بين الطرفين طالما أن كلا منهما يكسب أكثر مما يخسر من هذه العلاقة. لكن العلاقة مع ذلك قد تستمر إذا لم يظهر أمام أحد الطرفين بديل أفضل من الطرف الآخر. وبالعكس قد تنفصم العلاقة بسبب وجود بديل أفضل.
- لا بد في أي تعامل مع شخص آخر أن تضمن أن تحصلا سوياً على مكاسب من وراء ذلك التعامل حتى ولو كان في إمكانك حرمانه منها حتى تضمن استمراره في التعامل معنا .

القاعدة الثانية

المهارة الثانية

- التجاذب خاصة مطلوبة للتعامل بين الناس :
- فلو كان الشخص الذي تتعامل معه يعتبرك مقبولاً بالنسبة له أو أن بينكما مودة وتقبل متبادل فسيسهل ذلك من سرعة التعامل بينكما .

- تستطيع أن تزيد من تعاطف الآخرين نحوك :
- مظهر مقبول وملائم لتوقعات الآخرين
- تكرار التعامل والمجاملات
- التركيز على أوجه التشابه
- إظهار إمكانيات تبادل الاستفادة فيما بينكما
- امتداح الآخرين بما هم أهله .

القاعدة الثالثة

- الانطباع الصحيح عنك من جانب الآخرين مهم لحسن تعاملهم معك :
- الانطباع الأول يؤثر في تفسير الناس لتصرفاتك لفترة طويلة من تعاملهم معك كما أن المعلومات الأخيرة عنك خصوصاً لو كنت في دورة تدريبية مؤثر في الحكم عليك

المهارة الثالثة

- الحرص على تقديم المعلومات الإيجابية عنك في بداية التعرف على أي شخص جديد أو جماعة يؤدي إلى انطباع جيد عنك ويسهل عملية التعامل بينكما في المستقبل ... لكن بدون تعظيم للذات او امتداح للنفس مما قد يؤثر سلباً...

القاعدة الرابعة

المهارة الرابعة

● عملية الإسناد تلعب دوراً مهماً في استجابات الآخرين لتصرفاتك

● الإسناد هو تفسير نوايا الشخص أو أهدافه من القيام بأي سلوك وعلى ضوء المعنى الذي يفهمه الناس لتصرفاتك يقومون بالاستجابة

● يتسبب سوء تفسير نوايا الآخرين في تصرفات عدوانية من جهتنا كاستجابة لهذا التفسير، وربما نصح نحن المعتدين والمنبوذين من الجماعة. ونستطيع أن نتعود على التفسير الإيجابي لسلوكهم لأن ذلك صحيح في أغلب الأحوال، وحتى لو كانوا يقصدون الإساءة وعاملناهم بالتسامح كما أمرنا الله تعالى فإنهم سيعودون عن عدوانهم

القاعدة الخامسة

المهارة الخامسة

● كلما تم تنظيم التعامل مع الآخرين من خلال معايير تعاقدية واضحة سهل عليكم جميعاً التعامل بيسر وسهولة

● يجب أن تكون لدينا القدرة على تنظيم معايير للعمل مع زملائنا مثل القواعد الآتية: عدم الغضب، الاعتذار، المصارحة، حل المشكلات ودياً، النجاح للجميع...

القاعدة السادسة

- كلما زادت القدرة على مراقبة الذات **SELF MONITERING** زادت كفاءة الشخص في التوافق والتعامل مع الآخرين :
- تعني مراقبة الذات “حرص الشخص على ملاحظة سلوكه الخارجي والداخلي وتقويمه في ضوء النتائج التي قد تترتب عليه.”

المهارة السادسة

- يجب اعتناء الشخص بتحليل سلوكه قبل وأثناء وبعد حدوثه
- يجب على الشخص مراجعة المعتقدات الخاطئة التي قد يحملها عن نفسه وعن الواقع
- يجب أن يلاحظ الشخص تصرفاته مع الآخرين ومن أي ذات ينطلق.

القاعدة السابعة

المهارة السابعة

- يجب أن يؤكد الشخص ذاته في مجال العمل: يجب أن تستطيع التعبير الواضح عن ذاتك وأفكارك وآرائك ومنجزاتك.
- التعبير عن اهتماماتك الشخصية بتلقائية وبتوكيدية
- التعبير عن المشاعر بوضوح
- استخدام تعبيرات الوجه المناسبة كالبشاشة وتبادل نظرات الاستحسان والتشجيع
- استخدام نبرات الصوت المناسبة لطبيعة الحديث
- الطلاقة والانطلاق في التعبير دون رهبة

تابع المهارة السابعة

- التعبير عن الاختلاف في الرأي بصورة لائقة
- التساؤل من أجل التوضيح إذا لم تفهم
- اسأل عن السبب في إصدار التعليمات بدلاً من التنفيذ الآني
- الدفاع بحزم عن حقوقك
- المثابرة في طلب حقوقك “ما ضاع حق وراء مطالب.”

النهاية



أرجو أن تكونوا قد استفدتم
من الدورة ... واعتذر عن
كل تقصير فيها.

● متمنياً للجميع حياة سعيدة
وتعاملاً ناجحاً مع الآخرين

