

المحاضرة الرابعة الانطباع الأولي وقوة التأثير

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

Damascus University

الانطباع الأولي وقوة التأثير

- خلق انطباع أولي من الثواني الأولى
- أنواع الأصوات
- الأنظمة التمثيلية للشخصية

مفهوم وأنواع التواصل

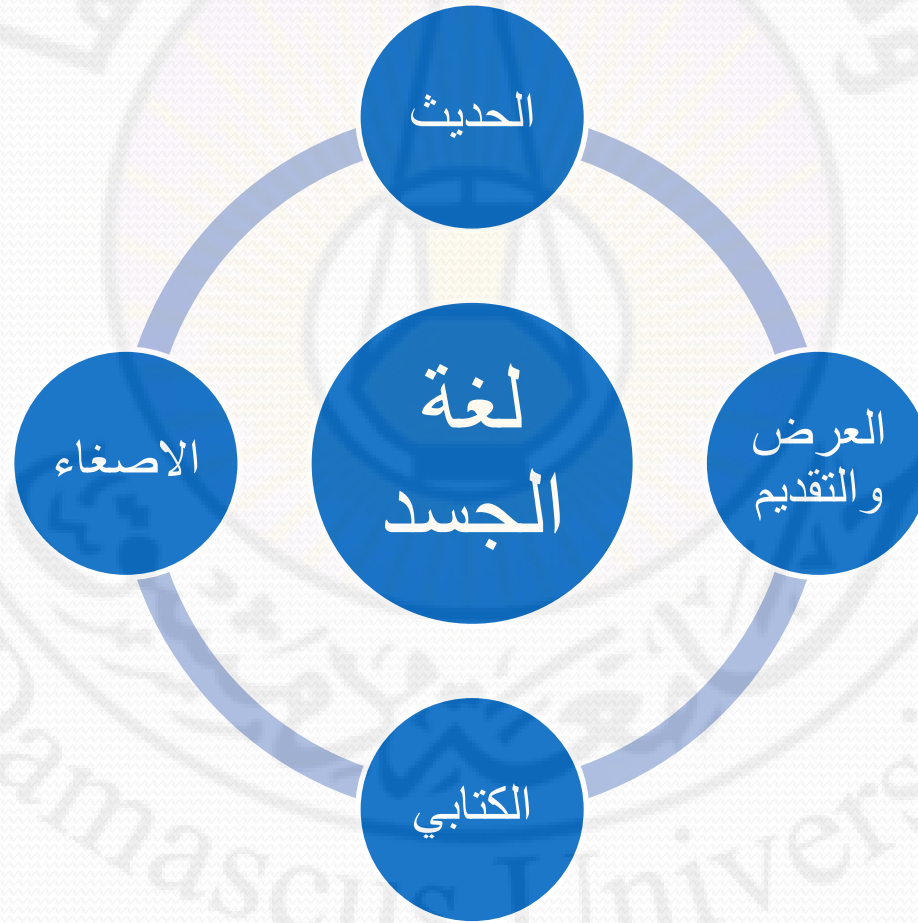
- يعرف الاتصال بأنه العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات من شخص الى آخر أو آخرين بغرض تحقيق التفاهم والانسجام



أنواع التواصل



مهارات التواصل بالآخرين



كيف تترك انطبعا ايجابيا من الثواني الاولى يدوم طويلا

- كيف أترك انطبعا أوليا طويل الامل وهل يمكنني أن أكون مقتعا لو لم أكن جذابا؟

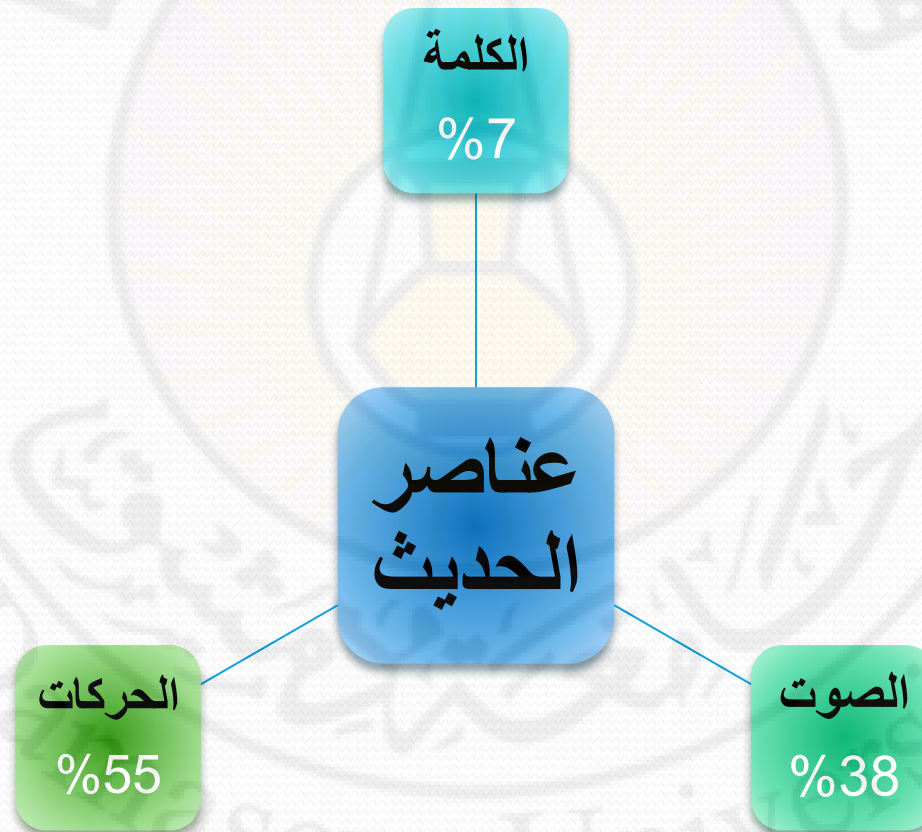
- جواب السؤال الثاني نعم



خلق انطباع ايجابي من الثواني الاولى يكون:

- الاعتناء بالشكل والمظهر
- الابتسامة
- النظافة والرائحة العطرة
- كن حريصا أن تعرف ما يريده الآخرون أو الزبون
- الانصات
- لاحظ سرعة تحدث العميل وضاه سرعته في الحديث
- اظهر اهتماما صادقا بعميلك
- الكلمة السحرية (الشكر)
- كن على علم بالمصطلحات الفنية لمجال عمل أو مهنة عملائك
- إذا كنت تشعر بالعصبية أو التوتر لأي سبب كان فإن الزبون سيشعر بذلك لذا استفد من عملية تنظيم المخ واجعل عميلك على يمينك
- عند مقابلة النساء يجب أن تحافظ ان تجعل عينك اسفل مستوى نظرك
- عندما يمر العميل بحالة انفعالية عليك الا تتجاوز ذلك واسمح لنفسك ان تكون منزعجا قليلا كي تحاكي سلوكه وانفعالاته
- يشعر الناس بالارتياح عندما يبدو أن الآخرين يشبهونهم في المظهر، والقيم والمعتقدات

مهارة الحديث



اختيار الكلمات

7%

- تكلم بصيغة الحاضر
- استخدم كلمة لأن والآن
- ابتعد عن استخدام كلمة لا
- الابتعاد عن استخدام كلمة (يجب , كان يجب , ينبغي) مثلا ان تستبدل يجب أو ينبغي ب (أنا مستعد ل..)
- ابتعد عن كلمة لكن واستبدلها ب(و)
- قم بإزالة محاولة من قاموسك
- ركز على الكلمات ذات الطاقة المرتفعة(الامتنان , الحب , الود , النجاح , البهجة....الخ)

الصوت 38%

- يختلف الصوت من حيث الشدة والقوة والسرعة
 - كما تختلف نغمة وشدة الصوت عند: البدء بالكلام – أثناء الكلام – عند نهاية الكلام
 - يمكن التحكم بسرعة الصوت من خلال استخدام علامات الترقيم , كما يمكن التحكم بالشدة من خلال الحركات الاعرابية
 - للوصول الى النغمة العميقة المؤثرة لابد من استخدام تقنية التنفس خاصة
- 8 .2 .4

أنواع الاصوات

النبرة الخشنة

النبرة المنخفضة

النبرة العالية

النبرة العميقة
المتحمسة

النبرة اللطيفة
الحلوة

الهامس المتكلف

المرتفع جدا

البطيء والمتعمد

النبرة المتقطعة
غير المترابطة

النبرة المملة
الخالية من أي
روح

التحدث بسرعة

الصوت ونمط الشخصية

- **الصوت ذو النبرة العميقة والمتحمسة:**
- هذا الصوت مفعم بالحيوية
- ملئ بالحماس
- يقدم للمستمع نوعا من الامان العاطفي الجذاب
- يجذب اهتمام المستمع وانتباهه
- صوت واضح وينقل الرسالة بسهولة
- أصحاب هذا الصوت شخصيات واقعية وجذابة وذكية ويمكن الوثوق بها،
- يستطيعون التحكم في حياتهم
- شخصياتهم صلبة تنقل ما في عقولهم وقلوبهم.
- **الصوت ذو النبرة العالية:**
- صاحب هذا الصوت قد لا يكون ناضجا أو مدركا لما حوله أو ضعيفا
- وينتابه الغضب –
- وغالبا ما يكون قد عانى من مشكلة حادة مرت عليه في طفولته أو مراهقته
- في الغالب صاحب هذا الصوت عصبي
- فاقد للثقة بنفسه –
- يعكس غضبا دفيناً وداخليا وربما خوف أيضا

الصوت ونمط الشخصية

- **الصوت ذو النبرة المنخفضة :**
- أصحاب هذا الصوت مزيفون-و مظهريون –
- ولا يحسون بالأمان –
- فهم يعتقدون أنهم اذا تحدثوا بصوت منخفض سيجعل من حولهم يعاملونهم باحترام ويجبرون الاخر على الانصات اليهم والتعامل معهم بجدية
- أصحاب هذا الصوت هادئون جدا ويجذبون اهتمام من حولهم-
- وهم يستمتعون بذلك ويميلون الى الحزن-
- فالشخص الذي يتحدث دائما بصوت منخفض بداخله حزن عميق و يشعر دائما بالعجز وبأنه لا يمكن السيطرة على الأمور
- **الصوت الهامس المتكلف :**
- عندما يستخدم الأشخاص هذا الصوت فانهم بالتأكيد يدبرون لشيء ما
- ولديهم شعور مؤكد بأن بإمكانهم اغواء غيرهم –
- واستغلال الاخرين لصالحهم

الصوت ونمط الشخصية

- **النبرة اللطيفة الحلوة :**
- أصحاب هذا الصوت ذو وجهين يقولون شيئا و يفعلون شيئا آخر ومن الممكن أن ينقلبوا عليك في أي لحظة ولا يمكن الوثوق بهم ببساطة لأنهم ليسوا حقيقيين
- **أصحاب الصوت البطيء والمتعمد:**
- المتحدث ببطء يكون واعيا تماما بشعور الآخرين لأنه يعاني من عدم تقديره لذاته تقديرا جيدا فبطؤه في الحديث وتعمره ذلك يعود لعدم رغبته في الوقوع في الخطأ لكن ربما يكون مغرورا ويتكلف نطق الكلمات ويبدو صوته وكأنه يريد التأكد من أن المستمعين سيتلقون كل ما يقوله
- **النبرة المتقطعة غير المترابطة:**
- الشخص الذي يتحدث بتلك النبرة يكون من النوع غير المرن-
- وصعب الارضاء-
- وبالغ التعصب-
- ويعتقد أنه على حق دائما-
- اذ أنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار وتصعب مساومته

الصوت ونمط الشخصية

● أصحاب النبرة المملة الخالية من أي روح:

● لا يعبأون بالآخرين –

● منعزلين –

● ومتحفزين ولا يبذلون اهتماما او عطايا تجاه أحد –

● فهم لا يتعاملون مع عواطفهم وهذا الحالة تعكس احباطا وحزنا داخليا.

● وهم يخشون ان يقحمهم احد في مسالة عاطفية – واذا حاولت أكثر من مرة أن تتواصل مع هذا الشخص فاعلم انك لن تصل الى شيء معه –

● وقد يؤدي ذلك الى سوء تفاهم بينك وبينه لأنه من الصعب على هؤلاء أن يفهموا رسالتك وغالبا ما يخفون الكثير من المعلومات وليسوا مستعدين لتقديم المساعدة

● الصوت المرتفع جدا :

● اصحاب هذا الصوت غالبا شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعيا. وهم أشخاص تنافسيون وغاضبون – يعاملون من حولهم بشيء من الكراهية. وغالبا هم الذين يعيلون انفسهم – وهم بحاجة لأن يكونوا مركز الانتباه

● الاصوات الخشنة:

● اصحاب هذه الأصوات يحملون في داخلهم الكثير من الغضب –

● وهم من النوع المسيطر والمتنمر والمتحفز –

● وهم كثيرون الشكوى –

● ولا يشعرون بسعادة الا اذا سيطروا على كل شيء

الصوت و نمط الشخصية

● أصحاب النبرات الشديدة الاهتياج والمجنونة:

- هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر –
- ويحب أن يكون هو محور الاهتمام –
- وغالبا ما تكون خارج نطاق السيطرة-
- استقلالية و انانية جدا-
- فإذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع فهم لا يتعاطفون معك –
- والتقديرات تشير الى أنهم يعانون من مشاكل عقلية ونفسية يجب علاجها –
- يبدو عليهم الضيق الدائم ممن حولهم وكأنهم في صراع معهم

● التحدث بصورة سريعة :

- ❖ أصحاب هذا الصوت متحفزون دائما وعصبيون – وربما غاضبون –
- ❖ لا يشعرون بالأمان-
- ❖ ويعانون من التقليل من شأن ذواتهم وهذا هو سبب تعجلهم في كل شيء ليخرجوا من الموقف بسرعة –
- ❖ ويفعلون هذا بصورة غير واعية وربما السبب في اعماق ذواتهم أنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه
- ❖ والتحدث بهذا الشكل من الحديث من اكثر اساليب الحديث التي تسبب ضيقا في التواصل مع الآخرين

الأنظمة التمثيلية للشخصيات وكيفية التعامل معها

الأنظمة التمثيلية للشخصيات

الحسي
%20

السمعي
%40

البصري
%40

أصحاب النظام التمثيلي البصري

- يتحدثون بسرعة وبصوت عال
- يقطع أحيانا
- أنفاسه قصيرة سريعة من أعلى الصدر
- دائم الحركة والنشاط يستخدم تعبيرات مثل (أرى-أتخيل-انظر...الخ)
- يميل في وقفته الى الخلف قليلا والرأس والأكتاف لأعلى وأحيانا يرفع صدره حتى يبدو للناظر انه مغرور
- يمكن معرفته من نظرة عينه
- قراراته على أساس ما يراه شخصيا

أصحاب النظام التمثيلي السمعى

- يستخدم طبقات متنوعة فى الحديث
- منصت جيد ولا يقاطع ويتضايق ان قاطعه الآخرون
- يعطى اهتمام أكثر للأصوات من المناظر والأحاسيس
- يتنفس بطريقة مريحة من منطقة الحجاب الحاجز
- يأخذ وقتا بالكلام والتفكير والحكم
- قراراته على أساس ما يسمعه
- يستخدم تعبيرات سمعية مثل (أسمع, أنصت, أقول...الخ)
- يميل فى وقفته الى الامام قليلا بينما يميل الرأس لأحد الجانبين(ناحية الأذن تقريبا) كما يمكن تمييزه من نظرة عينه
- متزن بشكل عام وحركاته وسرعته أقل من البصريين

أصحاب النظام التمثيلي الحسي

- يمتاز بالهدوء ويتحدث بصوت منخفض بشكل عام ونبراتة غير سريعة
- يتنفس بعمق وببطء من البطن وهو صاحب التنفس المثالي
- يفضل الراحة والحنان
- يحتاج للتقدير والحب
- يعطي اهتمام أكثر للأحاسيس
- يتخذ قراراته على أساس مشاعره
- يستخدم تعبيرات حسية مثل (أشم , أحس , أشعر...)
- أكتافه للأمام قليلا ورأسه يميل لتحت ناحية اليسار
- يمكن معرفته من نظرة عينه

لغة الجسد

55%

- المسافات (الحميمية - الشخصية - الاجتماعية - العامة)
- النظرات (الجدية - الاجتماعية - الحميمية) و(النظر الى الزبون- اتجاه النظر وطول وقصر النظرة) و(نظرة الاهتمام - نظرة التوبيخ)
- الابتسامة (الحقيقية أو الصادقة - الاستهزاء والسخرية)
- الرأس (ايماءة الرأس للاهتمام)
- اليد (المطبعة - المسيطرة - العدائية - لإيصال الود)
- يد لأنف - يد لاذن - حك الرقبة - السأم - الانتقادية)
- حركات التقييم - حركات اتخاذ القرار
- السلام باليد(المسيطر- منح السيطرة - التوازي أو صافح كرجل - السمكة الميتة - مطحنة مفاصل الاصابع -)
- يد لذراع ويد لكثف
- الارجل (الاستعداد - التشاركية)

تمرين تطبيقي

- تمرين تدريبي على قوة وشدة وسرعة الصوت
- تمرين تدريبي على نوع الأصوات
- تمرين تدريبي على النظام التمثيلي للشخصية
- تمرين تدريبي على الصوت ونظام الشخصية

الإمكانات والأمنيات

محددات القدرات الذاتية

الأمنيات

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. الأعداء | 1. الرؤية |
| 2. عدم الرضا | 2. الرغبة |
| 3. التقدير الذاتي | 3. الاعتقاد الذاتي |
| 4. الصورة الذاتية | 4. الأهداف |
| 5. المؤثرات الخارجية | 5. التخطيط الاستراتيجي |
| 6. البرمجة السابقة | 6. القوة الثلاثية |
| | 7. الصبر |
| | 8. الاستحقاق |

محددات القدرات الذاتية



الأعذار



عذر الحالة النفسية:

- فعندما نفشل في إقامة علاقات طيبة مع زملائنا في العمل أو مديرنا
- أو حتى أي شخص آخر يجعلنا نركز فقط على الصعوبات التي واجهتنا أو تواجهنا هذا التركيز يجعل حالة الضيق التي نمر بها يتحول إلى حالة نفسية ثم إذا اقتنعنا بهذه الحالة أصبحنا نبرر لأنفسنا بهذا العذر. عذر الحالة النفسية مثال علاقة موظف مع مديره في العمل فالخلاف الذي نشأ بين الموظف أحمد ومديره خلاف عادي لكن تركيز أحمد أصبح منصّباً على هذا الخلاف الذي نشأ بينه وبين مديره حتى أصبح لا يطيق الذهاب إلى العمل حتى وصل به الأمر إلى أن قدم استقالته ويتحول هذا الخلاف من ضيق ليصل به الحال إلى الاكتئاب.
- هذا التركيز الذي جعل حالة الضيق العادية تتحول إلى حالة نفسية ومن ثم الاقتناع بهذه الحالة ويصبح التبرير بهذا العذر عذر الحالة النفسية.

● عذر الحالة العائلية:

- كثيراً ما نسمع بعض الأفراد يقولون: إن والدي صعب جداً ولم يحبني أبداً..
- أو أن والدتي لا تثق بي أو لم تحترمني قط أو أن إخوتي لا يقدرُونني.
- وقد يقول آخر أن أبي وأمي لم يتعلما كيفية تربية الأولاد تربية صحيحة.
- وقد سمع كل منا بعض من هذه القصص والأقاويل فهناك شاب حاول الانتحار وفتاة تركت منزل والديها هاربة بعيداً وأخرى لأن أبويها منعها من الخروج والسهرة لم تقم بواجباتها الدراسية ورسبت في الامتحان.. الخ لماذا لأن كل منهم ينظر إلى أبويه نظرة سلبية. وأنهم يريدون تقييده والقسوة عليه والشدة في التعامل معه فارتكن إلى ذلك العذر الذي رأى أنه يعيقه عن النجاح في حياته وهو عذر الحالة العائلية.

● عذر الحالة الاجتماعية:

- قد نجد بعض الأفراد يقول: إنني لا أستطيع التعامل مع الناس أو أن الناس لا تحبني، أو أن الناس لا تقدرني... وهكذا أو تجد البعض يقول أنا كنت إنساناً اجتماعياً، ثم أصبحت الآن غير ذلك وإذا سئل عن السبب أجاب بأن بعض الأصدقاء قد خانوه من قبل أو كانوا يسخرون منه أو كانوا يهينونه وما شابه ذلك من أعذار. لذا فقد قرر أن يتخلى عن جميع تلك الصداقات بل وصل به الحال أن يخشى لقاء الناس حتى وصل لمرحلة يصاب بها بالخوف الاجتماعي ويصبح عذر الحالة الاجتماعية يمنع من التقدم للأمام.

● عذر الحالة المهنية:

- نسمع عن أشخاص لديهم اعتقاد بأنهم سيطردون من العمل وأنه لن يستمر في أي عمل والسبب هو أن عنده شعوراً بأنه اضعف ممن يعملون معه.
- وبدلاً من أن يحاول تحسين مستواه فإنك تجد عذر الحالة المهنية يعوقه عن التقدم

● عذر الحالة المادية:

● تجد أن الكلمة السائدة على ألسنة الكثيرين هي: ليس معي أموال. ليس عندي إمكانيات.. لو كان عندي أموال لكنت سافرت أو افتتحت مشـروعاً بمواصفات عالية أو... الخ.

● وفي عجلة إذا نظرنا إلى أغنياء العالم نجد أن 97% منهم بدأوا من الصفر بل من تحت الصفر ولم يوقفهم عذر الحالة المادية بل تقدموا في حياتهم وكافحوا كي يملكوا الأموال ملكوها في يوم ما.

● عذر الخوف:

- كثيراً ما نجد هذا العذر في حياتنا اليومية فهذا يخاف أن يناقش مدرسه وذاك يخاف أن يطرح فكرته اثناء مؤتمر وتلك تخاف الكلام مع الجمهور.
- فلا بد من مواجهة سبب هذا الخوف ومواجهته وعلاجه وإلا أدى بنا إلى الفشل

● عذر العادات:

- عندما تقول لشخص أترك التدخين فهو ضار فيجبك أنني تعودت عليها. ولا أستطيع تركها وإذا تركتها سأصبح عصبي و... الخ كل هذه عادات عود نفسه عليها فأصبحت عادة عنده، ولكنه كما عود نفسه على هذه العادة فإنه يستطيع أن يغيرها.

● عذر العمر:

- نسمع عن أشخاص بلغوا الستين من العمر وهم الآن على مقاعد الدراسة كما نسمع عن آخرين لم يكملوا تعليمهم بسبب أنهم ركبوا سنة أو سنتين ويقرر ويقول عمري ليس من عمر الطلاب الآخرين ولا أستطيع المتابعة معهم. وهذه الحالة منتشرة الآن خاصة ما أثرت به الأزمة خلال هذه السنوات من ترك الطلاب لمدارسهم ومنازلهم واضطرابهم للذهاب لأماكن أخرى مما سبب انقطاعهم عن الدراسة.

● عذر الحالة الجسمية:

- يتعلل البعض بالحالة الجسمية، فيقول أنا معاق، أنا قصير... أنا طويل.. أنا ضئير.. أنا نحيل .. أنا ثمين... الخ.
- ومع ذلك نرى الكثير من أصحاب الإعاقات برعوا في شتى المجالات مثلاً لويس بريل، طه حسين... الخ.
- وبالتالي فإن عذر الحالة الجسمية أو الإعاقة مثلاً لا يمنع أبداً من التقدم والنجاح المستمر.

● عذر الحرص الشديد:

- قد نجد البعض يقول أنا لا أثق بأحد أو من يتعامل معك فإنه يريد منك شيء أو مصلحة ما، أو الناس وحوش فلا تأمن لأحد، أو لا أحد يريد الخير لك... الخ وسبب ذلك أن في داخل هذا وذاك خوفاً شديداً من التعامل مع الآخرين ولأنه يخاف أن يتحرك ويتقدم فإنه يتأثر ويؤثر على الآخرين فحرصه وخوفه الشديدان يؤثران عليه سلباً ويجعلانه تعيساً في حياته الشخصية والاجتماعية والعملية وهذا الحرص يحد من عقله ويمنعه من التقدم والنجاح واستخدام قدراته اللامحدودة في عمل أي شيء ينفعه.
- والسؤال الآن هل كل هذه الأعذار والمحددات العقلية تؤثر على الإنسان الجواب، بكل تأكيد تؤثر.



التقدير الذاتي والصورة الذاتية

- يتكون التقدير الذاتي من ثلاثة أشياء:
- أولاً: التقبل : أن تتقبل نفسك كما أنت
- ثانياً: التقدير: أن تقدر نفسك و تقدر خبراتك ومعرفتك وأفكارك و تجاربك
- ثالثاً: الحب الذاتي :
- لا بد أن تحب نفسك كما أنت
- أن تتقبل نفسك و شكلك , طولك , لونك , وزنك...الخ
- تتقبل أهلك ومجتمعك واسمك كما هو تماماً
- وان لم يوجد هذا التقبل والتقدير لأحد فلن يوجد تقبل لنفسك أو تقدير لنفسك أو حب لنفسك
- وسيوجد ضعف في صورتك الذاتية
- وضعف في تحقيق الذات
- وضعف في التقدير الذاتي

المؤثرات الخارجية

- لا يوجد أي شخص في الدنيا يستطيع أن يؤثر عليك بدون اذنك
- ولا يوجد شخص يمكن أن يجعلك تحس بأي احساس بدون اذنك
- فأني مؤثر خارجي يؤثر عليك فإنه يؤثر عليك بإذنك انت وانت الذي تفكر فيه وسمحت له بالتأثير عليك
- اذن ما عليك الا أن تقرر أن تكتشف قدراتك وتزيل من طريق نجاحك كل ما يعيق تقدمك وتختار طريقك وتترك بصمتك في هذه الدنيا في حياتك وفي عملك دون ان تترك المجال للآخرين ان يعيقوا مسيرتك وتقدمك

البرمجة السابقة

- هل حدثت لك تجربة سلبية مررت بها و تركت عليك أثرا؟
- بالطبع كل منا حدثت له تجارب سلبية والسؤال اذا رجع بك الزمن الى تلك التجربة هل ستتصرف نفس الشيء الذي تصرفت به مسبقا, بالطبع لا .
- والسبب اذا حدث نفس الموقف في الحاضر ستتصرف بشكل أفضل واذا حدث وتصرفت بشكل خاطئ فسوف تلوم نفسك وتنقد وتقارن وتحزن
- لكن بمجرد أن تعود الى الماضي لنفس الموقف وتتصرف بطريقة مختلفة فسوف تجد أن الماضي قد تحول الى مهارة
- (تمرين يتذكر الطالب تجربة سلبية من الماضي ويقارن لو حدثت الان كيف يمكن أن يتصرف)
- (تمرين نظف نفسك من الخارج والداخل ومحيطك وجسدك ثم ابدأ بالأولويات)
- فعندما تنظف نفسك من الداخل والخارج ستتحسن صورتك الذاتية وتشعر بالرضا وعندها ستنظف فكرك وتغير افكارك ومن ثم حياتك
- لذا لا بد أن ترتب أفكارك (وتمسك بورقة وقلم وتكتب مالذي تريد فعله أكثر من أي شيء آخر وبعد ذلك ستلاحظ ماذا ستشعر)

الامنيات

الأمنيات

الرؤية

الرغبة

الاعتقاد الذاتي

الأهداف

التخطيط الاستراتيجي

القوة الثلاثية

الصبر

الاستحقاق

الأمنيات:

- بعد أن عرفنا كل ما يعوق الوصول إلى قدراتنا اللاحدودة وكل ما يعيق استخدامنا لتلك القدرات لابد أن نتعرف إلى الاستراتيجية لتحقيق الأمنيات والمستقبل المنشود.
- أولاً – الرؤية:
- والرؤية تعني أن تعرف ماذا تريد بالتحديد سواء على المدى القصير أو المدى الطويل أو البعيد ومعظم الناس لا تفرق بين الرؤية والهدف والغاية فالهدف مستمر في الزمن والرؤية والشيء الذي تريد أن تصل إليه فما هي رؤيتك؟ ما هو الشيء الذي تريد أن تصل إليه أكثر من غيره في حياتك؟ كيف ترى نفسك؟ جيد مادياً أم لا؟! سعيد أم لا؟
- فهذه هي الرؤية فعندما تغض عينيك ترى هذه الرؤية والرؤية قد تكون شيئاً تزيد تحقيقه بعد 10 سنوات أو 25 سنة.. الخ.
- فمثلاً أحد ما يقول رؤيتي هي شركة سياحة.. فما هي الغاية؟
- هي مساعدة أناس كثيرين ومساعدة أسرتك وعائلتك كل ذلك يجعل نجاحك مستمراً في الزمن وليس النجاح المادي والثروة فقط.

ثانياً – الرغبة:

- الرؤية هي وقود السلوك والرغبة المشتعلة هي وقود جبار يدفع الإنسان إلى الفعل. فأي شخص لن يستطيع تحقيق أي شيء ما لم تتوفر الرغبة في ذلك.
- لكن كيف نحصل على الرغبة المشتعلة؟! الجواب بسيط الرغبة هي الأسباب عندما تكون الرؤية واضحة فذلك يعطيها قوة ودفعة للأمام وعندما تعطي الرؤية على الأقل خمسة أسباب لتحقيقها تزداد الرغبة وتشتعل وتدفعك إلى السلوك والفعل

ثالثاً – الاعتقاد الذاتي:

- قد يكون لدى الشخص رؤية واضحة وغاية ورغبة مشتعلة ولكنه لا يعتقد أن بمقدوره تحقيق رؤيته لذلك فلن يحقق هذه الرؤية أن الاعتقاد القوي هو المدعم للرغبة المشتعلة والتي بدورها تدعم الرؤية الواضحة والتي بدورها تقودنا إلى تحقيق النجاح ولا بد أن تسأل نفسك:

□ - هل تعتقد أنك ستحقق رؤيتك؟

□ - ما هي نسبة اعتقادك؟

□ - ما هو الشيء الذي يمكنه أن يضعف اعتقادك؟

- من المهم أن تعي أن يكون اعتقادك الذاتي مدعماً وقوياً.

رابعاً – الأهداف:

- عند تكوينك لصورتك الذاتية فإن العالم الخارجي لا يكون مختلفاً عن العالم الداخلي، فلو كان العالم الداخلي ضعيفاً فإن العالم الخارجي سيكون ضعيفاً، إن الصورة الذاتية هي الصورة التي ترسمها لنفسك بسبب اعتقادك عن نفسك، لذا أغمض عينيك وخذ نفساً عميقاً واصنع صورة ذاتية لنفسك، صورة لما تحب أن تكون وكن من خلال هذه الصورة. الشكل الذي تحب أن تكون في الرؤية الخاصة بك وفي كل يوم قبل النوم أغمض عينيك وانظر إلى هذه الصورة واجعلها أكبر وأوضح. وفي الصباح أغمض عينيك وانظر إلى الصورة حتى تسطع في ذاكرتك وتكون في عقلك الباطن حتى تصبح عادة.

- فأنت مثلاً تريد أن تفتح شركة كبيرة ويكون غرضك أن تساعد عدد من الناس وتشغل عدد من الشبان... الخ واعتقادك الذاتي أنك مهما كانت الظروف والتحديات ستحقق ذلك.

- بعد ذلك نقول أن الرؤية لابد وأن تنقسم إلى أهداف ثم أهداف أصغر ثم طرق وأدوات ووسائل وهكذا حتى تصبح أهدافك الحالية تتماشى مع قدراتك وإمكاناتك ومصادرك ثم تصل إلى المرحلة التي تليها. وكلما حققت هدفاً بسيطاً وأنجزت وكلما رأيت أمامك تقدماً تتحسن الصورة الذاتية أكثر وتزيد ثقتك بنفسك أكثر وتحقق ذاتك.
- إذن أنت تريد أن تفتح شركة كبيرة، والغرض منها واضح والرؤية واضحة والغاية واضحة والصورة الذاتية أن تحقق أمنيتك هذه لكن هل لديك المال اللازم لإنشائها؟ وهل خططت لها جيداً؟ وهل المال الذي معك يكفي أم لا؟

- ابدأ بتعلم التخطيط الاستراتيجي، اقرأ كتاباً عن التخطيط الاستراتيجي كي تصل لتحقيق هذه الغاية، تعلم الاتصال لأنه أساس العمل بينك وبين الآخرين،
- تعلم لغة،
- تعلم الكمبيوتر، المحاسبة.
- وهكذا تجد نفسك تتعلم شيئاً فشيئاً ويصبح من السهل إيجاد عمل يدر عليك دخلاً لتؤسس لرؤيتك وغايتك وهو الشركة الكبيرة.
- كن شجاعاً ولا تجعل الخوف يوقفك عن تحقيق أمنيتك مثلاً الخوف من المجهول، الخوف من الفشل، الخوف من النجاح... الخ. وإن اعترضك الخوف عليك مواجهته وكي تواجه الخوف اسأل نفسك السؤالين التاليين:
- - ما هو أسوأ شيء قد يحدث لي؟
- - ما هو أفضل شيء قد يحدث لي؟
- وهكذا يتحول الخوف من عائق إلى تعلم وتتعلم من الخوف بدلاً من أن يكن عقبة في سبيل تحقيق غايتك.

التخطيط الاستراتيجي

- لو أن شخصاً يريد أن يسافر، فهل يستطيع أن يسافر بدون أن يشتري تذكرة للسفر؟ كلا بالطبع هل يستطيع أن يسافر بدون أن يخطط لسفره؟ أو بدون أن يعرف وجهته وأن يحجز ويكون معه أموال أو ميزانية لتغطية نفقاته؟
- في التخطيط الاستراتيجي تأخذ الهدف وتضع الحلول والاحتمالات كيف ستواجه التحديات التي قد توقفك؟ وهكذا تضع الحلول لتحقيق الأهداف والبدائل ولا بد أن يكون لديك أكثر من بديل لأنه إذا كان لديك اختيار واحد فقط ولم يتحقق فإنك قد تحبط.
- بعد البدائل تبدأ الخطوة التالية: وهي وضع الخطة ثم التنفيذ وكلما حققت هدفاً تتجه إلى الهدف الذي يليه وثم تحقيق الهدف خطوة خطوة ثم تتجه إلى الخطوة التي تليها مباشرة وهي التقييم وأنت تنفذ قيم ما نفذته ثم قم بالتعديل.

• - القوة الثلاثية (الالتزام، والاصرار، والانضباط)..

• من الممكن أن تكون ملتزماً بالاستيقاظ مبكراً يومياً فهذا هو الالتزام لكن من الممكن أن يأتي يوم تكون فيه متعباً ولا تستطيع الاستيقاظ إصرارك على الاستيقاظ مبكراً يجعلك تستيقظ فهذا هو الاصرار فلا شيء يثنيك عن فعلك في يوم من الأيام وهذا هو الانضباط فالانضباط يعني الاستمرارية، استمرارية الاصرار والاصرار هو الالتزام على الالتزام.

• - الصبر:

• الخطوة التالية هي الصبر فلن تستطيع أن تحقق ما تصبوا إليه وتصنع مستقبلك دون أن يكون عندك الصبر لأنك سوف تواجه تحديات وكي تواجه التحديات لابد أن يكون عندك الصبر ثم الخطوة التالية وهي:

• - الاستحقاق:

• فأنت الآن تحقق أهدافك ومن أهدافك تصل إلى الرؤية ومن ثم إلى الاستحقاق، أي أنك تستحق فأنت فعلت كل ذلك من رؤية، وغاية وهدف واعتقاد ذاتي وصورة ذاتية وبدأت تخطيط استراتيجي وحققت أهدافك وبعد كل هذا التعب تقول لنفسك أنا أستحقها، أنا تعبت وأستحق كل ذلك النجاح.

العمل الجماعي

- مفهوم العمل الجماعي
- مزايا وخصائص العمل الجماعي
- متطلبات عمل الفريق

مفهوم العمل الجماعي

- يقصد بالعمل الجماعي : كل عمل يجتمع على أدائه شخصان وأكثر
- فرق العمل : هي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي أو خارجه لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق
- غالبا ما نستخدم لفظ الجماعة عندما نتحدث عن دينامية الجماعة و لكن عندما يكون الحديث عن التطبيقات العملية فإننا نستخدم لفظ فريق العمل

مزايا العمل الجماعي

- يحقق العمل الجماعي مجموعة من المزايا تتمثل ب:
 - كفاءة أعلى وكثرة عطاء من خلال بيئة محفزة ومناخ مناسب للعمل
 - جودة أفضل واختصار للوقت
 - إبداع أفضل
 - قدرة أفضل على التعامل مع الأقارب وتطوير قدرات الأفراد ومهاراتهم
 - العمل المنهجي المنظم
 - السيطرة على أوجه الضعف الناجمة عن:
 - نقص المهارات
 - الغياب
 - تراجع الدافعية
 - الرضى المهني
 - الولاء للمنظمة أو المؤسسة

مزايا و خصائص الجماعة

1. الاتصالات بين الأفراد مفتوحة
2. يوجد انسجام بين أعضاء الجماعة لأن لهم صفات مشتركة في الخلفية العلمية أو الوظيفية ... الخ
3. درجة عالية من التفاعل والمشاركة بين الأعضاء
4. تعمل الجماعة بصورة مستقلة عن التنظيم الرسمي للمنشأة
5. تنشأ الجماعة لتحقيق هدف
6. المشاركة
7. التعاون
8. الحساسية
9. المرونة
10. تحمل المخاطر
11. الالتزام
12. التيسير
13. الانفتاح

متطلبات عمل الفريق

توفر روح الفريق

وجود هدف
مشترك للفريق

وجود الفريق

العمل وفق خطة
ونظام متفق
عليها

مواظمة أعضاء
الفريق

أدوات أساسية لبناء الفريق

تشجيع القيام بنشاطات اجتماعية

تنظيم جلسات ربط لأعضاء الفريق بإشراف مختصين

العمل على احداث تحول في شخصية أعضاء الفريق كأفراد

تدريب الفريق على العمل الجماعي (من خلال ورش عمل)

تحليل دور أعضاء الفريق نفسيا وتوزيع الأدوار بما يتناسب مع النظام التمثيلي لكل عضو

أدوات بناء الفريق

1. إقامة نشاطات اجتماعية للتقريب بين أعضاء الفريق
2. تنظيم جلسات ربط لأعضاء الفريق بإشراف مختصين
3. العمل على إحداث تحول في شخصية أعضاء الفريق كأفراد
4. تدريب الفريق على العمل الجماعي من خلال تنظيم ورش عمل
5. تحليل دور أعضاء الفريق نفسيا ونظامهم التمثيلي للتمكن من معرفة التعامل مع كل شخصية بشكل فعال

لكي تكون عضوا في فريق لا بد من توفر خصائص ضرورية تتمثل في:

- مهارات الاتصال والتواصل
- مهارات التفاعل بين الأشخاص
- التمتع بأخلاقيات عالية
- مهارات التحليل
- المرونة والتكيف
- مهارات كمبيوتر ومهارات تقنية اختصاصية
- ثقة بالنفس واللباقة

يتألف الفريق من مجموعة من الأعضاء :

• 1- القائد : وهو الشخص الذي يتمتع بروح الفريق والقادر على

□ الانسجام مع أعضاء الفريق

□ يتحمل الاختلاف

□ ينصت لغيره ويحاول فهمهم

□ يعدل مواقفه اذا ما اقتنع بالحاجة الى ذلك

□ يسارع للاعتراف بأخطائه

□ شخص واسع الأفق

□ لديه مقدرة على مواجهة التحديات

□ يستطيع ادارة الفريق نحو الهدف

□ الثقة بالنفس والتحكم بالذات

□ وهو شخصية اجتماعية

□ يتميز بالمعرفة وقوة الحجة وسهولة التعامل مع الآخرين

- 2- المبادر : هو الشخص الذي يقدم أفكار أو أساليب وطرق مختلفة لتطوير العمل
- 3- المشجع : يعمل على تحفيز ويبعث النشاط في الفريق
- 4- الموفق أو المنسق : يسعى الى توضيح العلاقة بين الأفكار والمقترحات ويقوم بإزالة سوء التفاهم بين الأعضاء
- 5- الناقد البناء : يقوم بتقديم النتائج التي توصل اليها الفريق بنزاهة وموضوعية

الغاية من روح الفريق

- تتجلى الغاية من روح الفريق ب:
 - تفشي ثقافة العمل الجماعي
 - غياب الأنانيات
 - الاستعداد التام للمساعدة
 - روح الفريق قيمة إيجابية هامة ينبغي توافرها لتنمية العمل الجماعي

ماذا ينمي روح الفريق

1. التدريب على العمل الجماعي
2. التوعية بأهمية العمل الجماعي وفوائده
3. التوجه لتعزيز الاتجاهات الإيجابية
4. التحفيز بصورة جماعية
5. متابعة جماعة العمل
6. مراقبة الاتجاهات الفردية وكل ما يعكر صفو الفريق, العلاقات الاجتماعية , العلاقات الشخصية

ماذا يقتل روح الفريق

- (1) الفردية
- (2) الأنانية
- (3) الغيرة والحسد
- (4) ضعف الرابط
- (5) غياب القيادة المشجعة على هذا التوجه

توزيع أعباء العمل

- من أجل تحقيق الفريق لأهدافه ينبغي توزيع أعباء العمل على الأعضاء :
 - توزيع الأدوار
 - لا يجوز أن يعطي هذا التوزيع انطبعا بالغبن لدى البعض
 - كما ينبغي أن يكون التوزيع على أسس موضوعية وعلمية

كيف نبني روح الفريق

- احترم شعور وقيم وعادات ومعتقدات الآخرين
- حاول تفهم وظيفة ودور كل عضو في الفريق
- أظهر التقدير للأداء الجيد
- حاول الانصات الفعال وتفهم الاتصالات غير اللفظية
- تكلم بصيغة الجماعة
- لا تنتقد الآخرين بصفة شخصية
- استغل الصراع بإيجابية
- ضع نفسك مكان الآخرين وتخيل سلوكك
- شجع الابتكار والأفكار البناءة
- لا تحجب بيانات أو معلومات عن الآخرين
- حاول بناء شخصية اعتبارية للفريق
- ابني الجانب الانساني في تعاملك مع الفريق
- احرص على وجود مهام تنفذ وبمشاركة أكبر عدد من الفريق لضمان التعاون والتنسيق

مراحل بدء وانتهاء فريق العمل

التشكيل



العصف الذهني



وضع المعايير

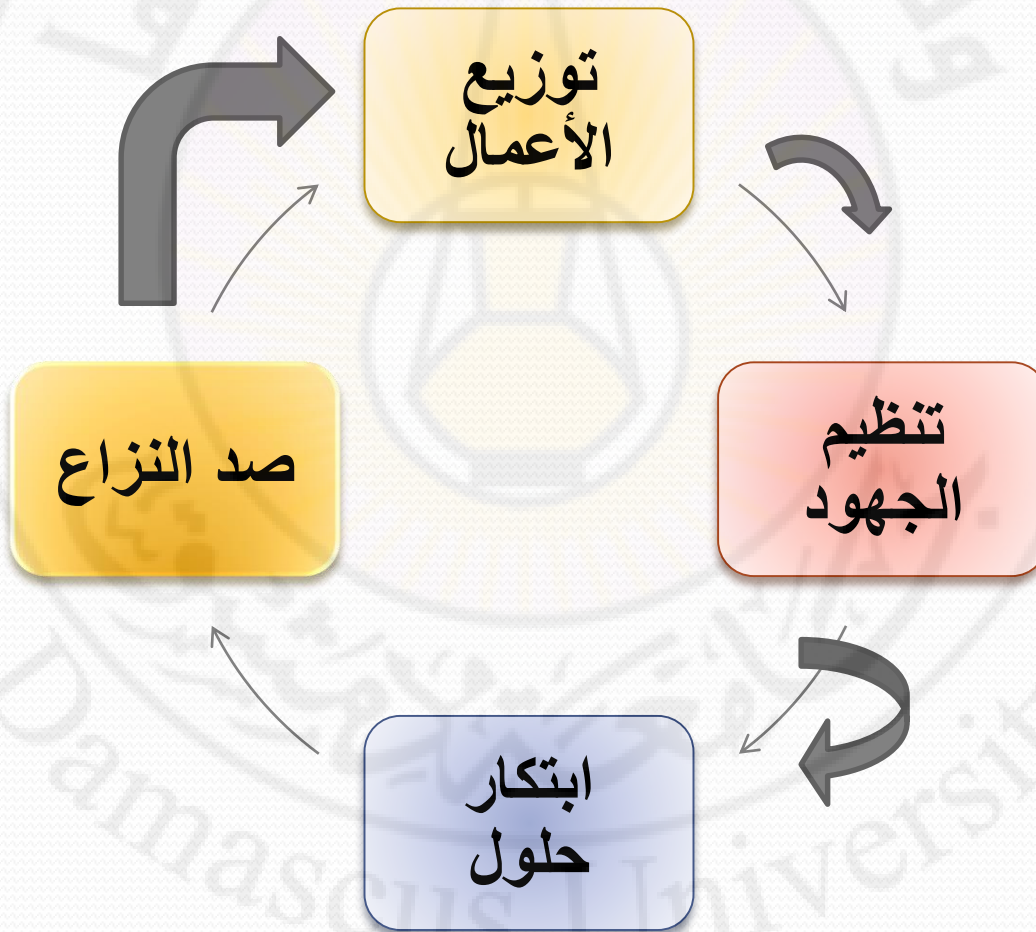


الأداء



الافتراق

الهدف من إدارة الفريق



أخطاء ادارة فريق العمل

- الخطأ الأول : أن تحاول إدارة الفريق كما لو كنت مشرفاً
- الخطأ الثاني : عدم تنمية الالتزام بالمهمة الرئيسية للفريق
- الخطأ الثالث : التعامل مع أفراد الفريق كأفراد منفصلين
- الخطأ الرابع : عدم وضع قواعد عامة للفريق والعمل وفقاً لها
- الخطأ الخامس : دفع الفريق الى اتخاذ قرارات بتسرع شديد
- الخطأ السادس : عدم تقديم الدعم للفريق
- الخطأ السابع : محاولة منع الفرد من إظهار الخلافات وتسويتها

خطوات بناء الفريق الناجح

- تشكيل الفريق
- التدريب
- التواصل الجيد مع الفريق
- الرؤية
- تحديد الهدف
- التقدير والشكر
- التعامل مع نزاعات ومشكلات فريق العمل

تشكيل الفريق

• قبل تشكيل الفريق لا بد من الاجابة على الاسئلة التالية:

1. من الذي يجب أن ينضم الى الفريق؟.
2. ما الأسس التي سينضمون على أساسها؟
3. كم سيكون عدد أعضاء الفريق؟
4. كيف توزع المهام والمسؤوليات؟
5. على أي أساس يتم اختيار القائد للفريق؟

القائد الفعال عندما يبدأ في اختيار فريق العمل لا يخضع للعواطف بل للمعايير العلمية البحتة, ويضع مصلحة الفريق فوق أي اعتبار فلا بد من اختيار الأشخاص المناسبين , ويجب على كل عضو قادم أن يجلب معه مهارة يتم توظيفها لخدمة الفريق

التدريب

- بعد تشكيل الفريق يبدأ القائد في وضع خطة للارتقاء بإمكانيات الفريق
- يبدأ أولاً بالتوجيه حتى يتعلم العضو كل شيء عن أعمال المهمة أو الشركة بشكل أوسع
- يقوم بتقديم كل عضو الى بقية الأعضاء وتعريفه بالمهمة أو الخدمة التي يؤدونها
- يقوم بإمداد كل عضو بكل الأدوات التي يحتاجونها في العمل ,
- كما ينبغي على القائد هنا أن يتأكد ان كل عضو على أتم الاستعداد لأداء واجبه بتفهم كامل لمسؤولياته وعمله , وأن يسمح لهم بالانغماس الكامل في العمل
- فالتدريب الملائم يزيد من ثقة العضو في قدرته على العمل وبذلك يحقق النتائج المرغوبة

التواصل الجيد مع الفريق

- القائد الفعال يجب عليه أن يتواصل بشكل مستمر مع فريق العمل , خاصة الجدد منهم
- من الخطأ أن تترك أفراد فريقك بمفردهم دون التواصل معهم , لذا يجب عليك أن تفتح قنوات التواصل مع أعضاء الفريق وتحفزهم وتبشر عملهم وتشعرهم بوجودك جوارهم
- احرص أن تجتمع بهم بشكل متكرر , و أن تكون متواجدا معهم عندما يحتاجون إليك ويجب أن تضع في اعتبارك النقاط التالية:
 - تحدث على أن النجاح هو نجاح للفريق بأكمله وليس نجاحا فرديا
 - عامل كل فرد كما لو كان أهم الأعضاء
 - أظهر لهم اهتمامك بهم بوصفهم بشرا وليسوا موظفين فقط
 - استمع إليهم باهتمام عندما يتحدثون
 - أكثر من استعمال أسمائهم واهتم بالابتسام والاطراء والمدح

الرؤية

- بعد اختيار وتحديد الفكرة ينبغي على القائد أن يساعد فريقه على تنمية رؤيتهم الخاصة
- كما ينبغي عليه تشجيع أفكارهم وامتدادهم عندما يتوصلون لأفكار جديدة
- وهنا لا بد من الأخذ بعين الاعتبار لأفكار جميع الأعضاء

تحديد الهدف

- يقوم الفريق بوضع أهداف لفكرتهم أو مهمتهم
- على القائد أن يقوم بإشراك فريقه في عملية تحديد الأهداف
- كذلك وضع خطة أو استراتيجية لتحقيق هذه الأهداف
- وذلك يزيد من قوة الفريق وقدرته على تحقيق الأهداف
- كما ينبغي وضع برنامج زمني

التقدير والشكر

- عند نجاح شخص في فريق العمل بالقيام بالجزء المخصص له, يجب تشجيعه والاحتفاء به
- ويجب أن يشعر أعضاء الفريق بالسعادة عندما يحقق أي زميل لهم نتائج طيبة

كيف تتعامل مع نزاعات ومشكلات فريق العمل

1. في البداية نم في أفراد فريقك الميل لحل مشكلاتهم بأنفسهم, وأن يتحلوا بالشجاعة اللازمة ليجلسوا معا ويناقشوا الموقف بصوت هادئ وملائم للوصول لأرض مشتركة
2. اذا لم يفلح ذلك , اقترح الاستعانة بطرف ثالث ليساعدهم على التوصل لحل يرضي جميع الأطراف
3. اذا لم يفلح ذلك فعليك أن تلجأ الى الخطوات التالية:
 - تدخل بنفسك
 - اطلب من طرفي النزاع الاجتماع بهم وقم بالآتي :

نصائح لحل مشكلات الفريق

- ذكرهم **بالهدف** من وراء العمل كفريق
- اطلب منهم **التركيز على النتائج** , وليس على السلوكيات
- اطلب من كل طرف أن يذكر **الصفات الحسنة** التي يراها في الطرف الآخر
- اطلب منهم أو اسألهم عن **الطريقة التي يفضلون بها إنهاء الموقف**
- اسألهم **ماهي المساعدة** التي ينتظرونها منك
- اطلب منهم **خطة يلتزمون بها** لتجنب تكرار مثل هذا الموقف في المستقبل
- قم **بتلخيص** كل ما قالوه
- وجه **الشكر** للطرفين وذكرهم بأنهم أعضاء في فريق واحد
- ثم اذكر لهم **المواقف السيئة** التي ستحدث إذا لم يتم **تصفية الموقف**
- احرص على **المتابعة** لتتمكن من أن تقي فريقك من المنازعات والمشاحنات التي تؤدي الفريق وتؤدي بالفريق الى الفشل في تحقيق الهدف والمهمة المطلوبة

ادارة الوقت

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

Damascus University

ادارة الوقت

- مفهوم ادارة الوقت
- خصائص الوقت
- لصوص الوقت
- قواعد ومصفوفة ادارة الوقت
- فوائد ومعوقات تنظيم الوقت
- خطوات تنظيم الوقت
- مبددات الوقت وكيفية التعامل مع مضيعات الوقت

مفهوم ادارة الوقت

- تعني أولا : ادارة الذات ,
- فهي نوع من إدارة الفرد نفسه بنفسه
- وهي إدارة الاعمال التي تقوم بمباشرتها في حدود الوقت المتاح يوميا خلال 24 ساعة
- ادارة الوقت هي محاولة ترويض الوقت وفرض سيطرتنا عليه بدلا من أن يفرض سيطرته علينا
- ادارة الوقت هي ادارة السلوك والشخصية

خصائص الوقت

- سرعة انقضائه
- ما مضى منه لا يعود ولا يعوض
- أتعس ما يملك الانسان

لصوص ومبددات الوقت

- المقاطعات والزيارات المفاجئة أثناء العمل
- الاتصالات الهاتفية غير المنتجة
- الاجتماعات غير الفعالة
- التسويف أو التأجيل بأعذار واهية وازدحام الأوراق على سطح المكتب
- الأهداف غير الواضحة
- النقص في المعلومات
- عدم تحديد الأولويات
- عدم القدرة على قول كلمة لا
- عدم تخطيط الوقت (وجود خطة)
- انخفاض الروح المعنوية
- الاصغاء غير الجيد

قواعد لإدارة وقتك بفاعلية

1. حدد الأهداف و الأولويات
2. كن قادر على قول كلمة لا
3. الإتقان في استخدام الاتصال الهاتفي من خلال اعداد دليل هاتفي للأرقام التي يتم التعامل معها وتحديد الهدف في المكالمة الهاتفية , كذلك تحديد زمن المكالمة وتحضير كل الأوراق اللازمة عند المكالمة
4. الالتزام بالاستراتيجيات الذكية من خلال الحزم , التدريب على انجاز العمل والايجابية مع الزملاء والتعرف على مضيعات الوقت وتعلم القراءة وضبط النفس والتخلص من التوتر

• مصفوفات الوقت :

- عاجل وهام
- غير عاجل وهام
- عاجل وغير هام
- غير عاجل وغير هام

- ادارة الوقت : هي الطرق والوسائل التي تعين المرء على الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والأهداف

فوائد وأهمية الوقت

1. الشعور بالتحسن بشكل عام في حياتك
2. قضاء أكبر وقت في التطوير الذاتي
3. إنجاز الأهداف والطموحات الشخصية
4. تحسين الانتاج
5. يساعد في انجاز العمل بأسرع وقت وجهد أقل
6. التخفيف من الضغوط في العمل والحياة الشخصية
7. قضاء أكبر وقت مع العائلة والاسترخاء والراحة
8. النجاح
9. السعادة والرضا والاستقرار(الاجتماعي والنفسي والعاطفي)
10. تقليل أو التخلص القلق

أمور تساعد في تنظيم الوقت

- (1) وجود خطة مع وضوح الأهداف
- (2) المرونة في تنفيذ الخطة
- (3) دون أفكارك وخططك
- (4) لا تيأس فاليأس طريق الفشل
- (5) قارن بين الأولويات واختر الأكثر أهمية ثم الأهم ... وهكذا
- (6) اقرأ خططك و أهدافك كل يوم
- (7) ركز ولا تشتت ذهنك
- (8) نظم غرفتك ومكتبك وسيارتك
- (9) استخدم التقنيات الحديثة لتنظيم وقتك
- (10) اعلم أن النجاح ليس بمقدار الاعمال التي تنجزها بل هو بمدى تأثير هذه الأعمال بشكل إيجابي عليك وعلى المحيطين بك

معوقات تنظيم الوقت

- عدم وجود هدف أو خطة
- التسويف والتأجيل والتكامل
- النسيان
- مقاطعات الآخرين وأشغالهم
- عدم إكمال الأعمال والتقصير فيها
- سوء الفهم للغير

خطوات تنظيم الوقت

- فكر في أهدافك
- انظر الى دورك
- حدد أهدافا لكل دور
- نفذ مع الالتزام بأهدافك
- قيم نفسك نهاية اليوم والأسبوع
- الاستحقاق

تمرين تطبيقي

- تحديد أهمية والغاية من ادارة الوقت
- تحديد الأهداف
- تحديد الأولويات
- مصفوفة الوقت
- استراتيجية ادارة الوقت
- مضيعات الوقت
- اتخاذ القرار والبدء
- التقييم اليومي والأسبوعي (%)
- الاستحقاق