

فنيات التواصل

البيّنشخصي

Interpersonal Techniques

الأستاذ الدكتور

مروان الزعبي

الأستاذ الدكتور

يوسف أبو حميدان

الأستاذ الدكتور

محمد بني يونس



فنيات التواصل بينشخصي

Interpersonal Techniques

تأليف

الأستاذ الدكتور مروان الزعبي

الأستاذ الدكتور يوسف ابو حميدان

الأستاذ الدكتور محمد محمود بني يونس

قسم علم النفس - كلية الآداب - الجامعة الأردنية

دار النشر والتوزيع

الطبعة الأولى

2020

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (2020 / 1 / 346)

الزعيبي، مروان ظاهر
فنيات التواصل البينشخصي / مروان ظاهر الزعيبي، محمد محمود بني يونس، يوسف
عبد الوهاب ابو حمدان. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2020 .
(355) ص

ر.إ. : (2020 / 1 / 346)
الواصفات: / الاتصال بين الافراد // مهارات الاتصال // علم النفس /
* يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

رقم التصنيف العشري / ديوي : 153.6
(ردمك) 0 - 978-9957-91-718 - ISBN

* فنيات التواصل البينشخصي
* أ. د. مروان الزعيبي - أ. د. يوسف ابو حمدان - أ. د. محمد بني يونس
* الطبعة الأولى 2020
* جميع الحقوق محفوظة للناشر



دار وائل للنشر والتوزيع

* الأردن - عمان - شارع الجمعية العلمية الملكية - مقابل البوابة الشمالية للجامعة الأردنية
هاتف : 00962-6-5335837 - فاكس : 00962-6-5331661 - ص. ب (1615 - الجبيهة)

www.darwael.com

E-Mail: Wael@Darwael.Com

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو إستنساخه أو ترجمته بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the publisher.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
15	مقدمة
21	الفصل الأول: فنيات الانصات المؤثر.....
23	▪ مفهوم فنية الانصات المؤثر.....
24	▪ الانصات المؤثر.....
26	▪ أهداف الانصات المؤثر.....
28	▪ فوائد الانصات المؤثر.....
30	▪ معيقات الانصات المؤثر.....
30	○ المتحدث.....
33	○ المستمع.....
34	○ الرسالة.....
35	○ بيئة الاستماع.....
38	▪ فنيات الانصات المؤثر.....
39	○ اولاً: فنية اظهار الاهتمام و الانتباه.....
44	○ ثانياً: فنية التركيز و متابعة حديث المتكلم.....
46	○ ثالثاً: فنية عكس المشاعر و الافكار للمتكلم.....
47	▪ تطوير فنيات الانصات.....
52	▪ تمارين عملية لتنمية فنيات الانصات.....
61	▪ نصائح عامة في مجال الانصات المؤثر.....

رقم الصفحة	الموضوع
65	الفصل الثاني: فنّيات الرسائل الغير لفظية.....
68	• مفهوم الرسائل الغير لفظية و لغة الجسد.....
69	• استخدامات الرسائل الغير لفظية.....
71	• الرسائل الغير لفظية و التعبير عن المشاعر.....
75	• مصادر الرسائل الغير لفظية:.....
76	○ الجزء العلوي من الجسم.....
76	▪ تعبيرات الوجه.....
84	▪ نظرات العينين.....
86	▪ تعبيرات الصوت.....
89	○ الجزء الاوسط من الجسم.....
89	▪ حركات و اشارات اليدين.....
97	▪ الجذع و وضعية الجسد.....
102	○ الجزء السفلي من الجسم.....
102	▪ حركات الساقين و القدمين.....
103	▪ طريقة الجلوس.....
107	• الخلاصة.....
103	الفصل الثالث: فنّيات التعاطف.....
115	▪ مفهوم فنية التعاطف.....
119	▪ الفرق بين التعاطف والعطف والشفقة.....
120	▪ التعاطف والذكاء الانفعالي.....
123	▪ العوامل التي تسهم في تشكل فنية التعاطف.....
129	▪ أنواع التعاطف.....

رقم الصفحة	الموضوع
129	▪ المتطلبات الأساسية لاكتساب فنية التعاطف.....
130	▪ المهارات الفرعية لفنية التعاطف.....
133	▪ أساليب تطوير فنية التعاطف.....
138	▪ تمارين عملية.....
146	▪ نصائح عامة لتطوير فنية التعاطف.....
151	الفصل الرابع: فنيات التسامح و التقبل.....
153	▪ تعريف التسامح.....
155	▪ حدود التسامح.....
156	▪ أهمية وفوائد التسامح.....
157	▪ أشكال التسامح.....
158	▪ صفات المتسامحين.....
162	▪ موانع التسامح.....
165	▪ كيف نتعلم التسامح؟.....
168	▪ كيف نعلم أطفالنا على التسامح؟.....
169	▪ تمارين على التسامح.....
175	الفصل الخامس: فنيات الحوار البناء.....
177	▪ ما هو الحوار البناء؟.....
180	▪ لماذا نحتاج الى الحوار البناء؟.....
182	▪ ما الذي يعيق الحوار البناء؟.....
185	▪ فنيات تطوير قدرة الشخص على الحوار البناء.....
186	○ أولاً: الانفتاح على الآخرين.....

رقم الصفحة	الموضوع
188	○ ثانياً: الاستماع الجيد.....
190	○ ثالثاً: طرح الاسئلة بذكاء و لباقة.....
193	○ رابعاً: الحديث المؤثر.....
196	○ خامساً: الانتباه الى الرسائل غير اللفظية.....
198	○ سادساً: تنوع اساليب النقاش و الحوار.....
204	○ سابعاً: إنهاء الحوار الايجابي.....
206	▪ نصائح عامة في فن الحوار البناء.....
215	الفصل السادس: فنيات الإقناع.....
217	▪ فنيات الإقناع.....
218	▪ التعريف اللغوي والنظري لمفهوم السلوك الاجتماعي.....
220	▪ التعريف اللغوي والنظري لمفهوم الإقناع.....
225	▪ خصائص الإقناع.....
226	▪ أنواع الإقناع.....
227	▪ خصائص الشخص مقدم . متلقي الإقناع.....
231	▪ نماذج الإقناع ونواتجه.....
	▪ تمارين عملية هادفة إلى تحسين وتجويد فنيات الإقناع
235	لدى المتعلمين.....
238	▪ نصائح عامة ذات صلة بفنيات الإقناع.....
241	الفصل السابع: فنيات كسب الاصدقاء.....
245	▪ الانسان الودود الاجتماعي.....
249	▪ المهارات الاجتماعية: مهارات موروثه أم مكتسبة؟.....

رقم الصفحة	الموضوع
251	▪ بدء العلاقات الاجتماعية و ديمومتها.....
252	○ بدء العلاقات الاجتماعية (الاعجاب).....
259	○ ديمومة العلاقات الاجتماعية (المحبة).....
262	▪ فنيات كسب الاصدقاء.....
263	1. اظهار الاهتمام و الود.....
269	2. نبرة الصوت الودودة.....
271	3. مراعاة الحيز الشخصي.....
274	4. الاهتمام بالمظهر الخارجي.....
276	5. المحافظة على الفائدة المتبادلة.....
278	▪ ادارة العلاقات الاجتماعية بفعالية.....
284	▪ نصائح عامة لكسب الاصدقاء.....
291	الفصل الثامن: فنيات تقديم المساعدة.....
293	▪ فنيات تقديم المساعدة إلى الآخرين.....
	▪ التعريف اللغوي والنظري لمفهوم تقديم المساعدة إلى الآخرين.....
296
297	▪ أشكال تقديم المساعدة إلى الآخرين.....
298	▪ خصائص تقديم المساعدة إلى الآخرين.....
299	▪ خصائص الشخص مُقدم المساعدة إلى الآخرين.....
299	▪ خصائص الشخص مُتلقّي المساعدة من الآخرين.....
300	▪ مراحل تقديم المساعدة إلى الآخرين.....
301	▪ مهارات تقديم المساعدة إلى الآخرين.....
304	▪ نماذج تقديم المساعدة إلى الآخرين.....

رقم الصفحة	الموضوع
310	▪ تمارين تدريبية في فنيات تقديم المساعدة.....
327	الفصل التاسع: فنيات التحكم بالغضب وحل الخلافات.....
	▪ سيناريوهات حياتية ذات صلة بفنيات الغضب و حل
329	الخلافات.....
331	▪ التعريف اللغوي والنظري لمفهوم الغضب.....
332	▪ أنواع الغضب واستجاباته.....
333	▪ خصائص الغضب.....
333	▪ مظاهر الغضب.....
335	▪ دور الغضب.....
336	▪ أسباب الغضب.....
336	▪ فنيات التحكم بالغضب و حل الخلافات السلمي.....
	▪ تمرينات عملية هادفة إلى تحسين وتجويد فنيات التحكم
344	بالغضب و حل الخلافات السلمي.....
	▪ نصائح عامة ذات صلة بفنيات التحكم بالغضب و حل
352	الخلافات السلمي.....

مقدمة المؤلفين

مع تقدم المدنية والحضارة تزداد الحاجة إلى المهارات الاجتماعية، لأن الحياة الاجتماعية تزداد تعقيداً مع تقدم الحضارة. كما انه مع زيادة المدنية يصبح الإنسان أكثر اعتمادية على غيره لان حاجاته لا يستطيع أن يحققها منفرداً. و مع تعدد المتطلبات الإنسانية و طبيعة العلاقات الاجتماعية تزداد الحاجة إلى المهارات في التواصل و التفاعل مع الآخرين لكي يستطيع إقناعهم بوجهات نظره أو تلبية رغباته. لذلك، يطيب للبعض أن يسمى مهارات التواصل مع الآخرين بمهارات النجاح لأنها مهارات لا بد منها لكي يستطيع الإنسان التقدم و النجاح في حياته.

وبيّن مانغهام (Mangham, 1986) أن الأشخاص الأكثر نجاحاً يديرون حياتهم الاجتماعية بشكل أفضل مقارنةً مع الأشخاص الأقل نجاحاً. حيث يحتاج جميع الأشخاص إلى تعلم مهارات التواصل بصرف النظر عن المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن، فنحن بحاجة للمهارات التي تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من القلق عند ملاقة الآخرين. و تشير الأبحاث الانثروبولوجية، إلى أن هناك ارتباط طردي بين تركيب ووظائف الدماغ من جهة و درجة تعقد المدنية و تشبك العلاقات الاجتماعية من جهة أخرى، حيث كلما زادت المدنية و زاد تعقيد العلاقات الاجتماعية تطلب ذلك من الإنسان ان يزيد من مهاراته في إدارة العلاقات الاجتماعية بكفاءة مما ينعكس على تركيب ووظائف الدماغ و زيادة مستوى الذكاء.

م من هنا جاء هذا الكتاب ليعمل على تطوير تسع مهارات أساسية في التواصل بينشخصي و التي إن أتقنت، ستعمل على تطوير قدرات الشخص على التفاعل الإيجابي مع الآخرين و بالتالي تحسين جودة حياة الشخص الاجتماعية. هذه المهارات التسع هي:

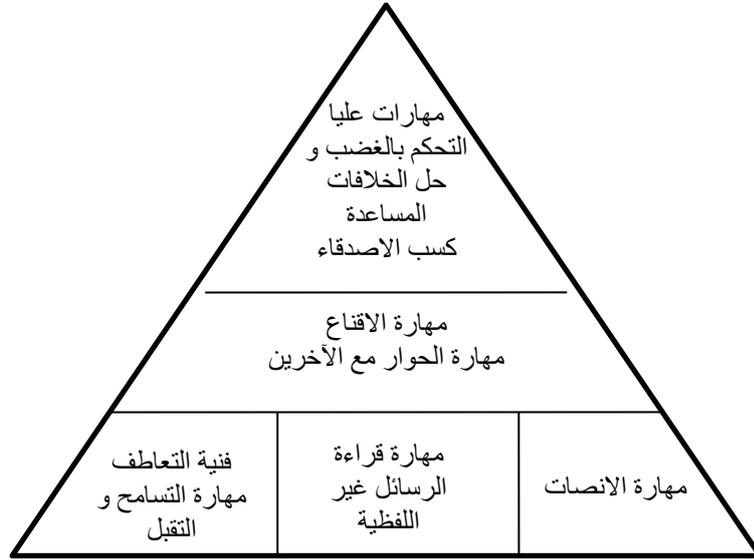
1. الانصات المؤثر
2. الرسائل الغير لفظية
3. التعاطف
4. التسامح و التقبل
5. الحوار البناء
6. الاقناع
7. كسب الاصدقاء
8. تقديم المساعدة
9. التحكم بالغضب و حل الخلافات

ان إتقان فنّيات التواصل و التفاعل لا تحدث دفعة واحدة وهي مشابهة إلى حد كبير لعملية تعليم قيادة السيارة للمبتدئين. حيث تجد ان المدرب يبدأ مع المبتدئ بتعليمه الأساسيات النظرية للقيادة و من ثم ينتقل إلى المهارات الفرعية الدقيقة مثل التعرف إلى دواسات السرعة و دواسات المكابح، و من ثم التعرف إلى مبدل السرعة و كيفية التحكم به، تعديل مرايا السيارة، و من ثم بدء الانطلاق و هكذا حتى يكمل جميع المهارات الفرعية. و بعد إتقان المهارات الفرعية يتم تدريب المبتدئ على استخدام جميع المهارات دفعة واحدة بشكل متناغم بحيث يصبح يتحكم بمبدل السرعة و المقود و دواسات السرعة و المكابح بشكل متوازي و متناغم. بعد ذلك قد يبدأ المتدرب بالتدرب على استخدام تلك المهارات الفرعية في مواقف مختلفة (مثلاً: أرض مستوية، وتقاطع، وبداية الشارع، وهكذا...). إن التدريب على هذه المهارات الفرعية بشكل منفصل دون إدماجها يجعل السائق يبدو كسائق أخرق غير متوازن. لكن كما قلنا مع الممارسة تصبح هذه المهارات الفرعية آلية (أوتوماتيكية)، ويبدأ السائق

بالسيطرة عليها ودمجها مع بعضها لنتج في النهاية سائقاً محترفاً. و بالطبع لا يعطى الشخص الرخصة إلا إذا تم التأكد أنه قادر على القيام بجميع المهارات الفرعية بشكل مدمج و متناغم.

إن المهارات الاجتماعية تعمل بالطريقة السابقة نفسها في مثال تعلم القيادة، ففي لحظة من اللحظات تبدو المهارات الفرعية التي يتم التركيز عليها على أنها مصنوعة ولا تعمل بتناغم. لكن هذه المرحلة هي مرحلة انتقالية فقط، فبعد إتقان المهارات الفرعية يسيطر الشخص عليها ويبدأ باستخدامها بشكل لا شعوري ليصل في النهاية إلى دمج هذه المهارات لتصبح مهارةً كليةً مُسيطر عليها.

لقد تم في هذا الكتاب إتباع نفس هذه المنهجية في التدريب على مهارات التواصل و التفاعل الإيجابي. حيث قسمت هذه المهارات إلى تسع مهارات ضرورية لإتقان فن التفاعل الاجتماعي. هذه المهارات ذات طبيعة هرمية بحيث لا يمكن الانتقال إلى مهارة أعلى إلا إذا تم إتقان المهارات السابقة. و قد تم في هذا الكتاب اعتبار قاعدة الهرم هي مهارة الانصات و مهارة قراءة الرسائل الغير لفظية و فنية التعاطف. و إذا تم إتقان هذه المهارات تمكن الشخص من الانتقال إلى المهارة الأعلى و هي مهارات الحوار البناء و الإقناع و التي هي بدورها و ما سبقها مهارات أساسية لإتقان مهارات التفاعل الاجتماعي العليا مثل كسب الاصدقاء، و تقديم المساعدة، و حل الخلافات و النزاعات و ذلك كما يشير إليه الشكل التالي.



الطبيعة الهرمية لمهارات التواصل البيئشخصي

و بالطبع كل مهارة من المهارات السابقة يوجد لها فنيات ضرورية لإتقانها. فمثلا مهارة الحوار مع الآخرين تحتاج إلى إتقان فنيات أخرى من مثل التدريب على أسلوب طرح الأسئلة، وأسلوب التحدث والتحكم بلغة الجسد وغيرها من المهارات التي سنتحدث عنها بالتفصيل في فصول هذا الكتاب.

و مما لا شك فيه ان الكثير من البشر يفتقد الى الأسس الصحيحة للتفاعل الاجتماعي الإيجابي المباشر او ما يسمى وجها لوجه. و غني عن التعريف، إن التواصل الاجتماعي وجهاً لوجه أصعب بكثير من التواصل الإلكتروني، فأنت تستطيع أن تقول ما يلو لك بكل حرية خلف مفاتيح الأحرف عبر مواقع التواصل الاجتماعي، فلا يوجد هناك من يراقب انفعالاتك او لغة جسدك، و لكن الأمر يختلف أمام البشر الحقيقيين لأن الأشخاص يعتمدون في فهم رسالتك من خلال لغة جسدك

وليس كلامك المنطوق. و ما أسهل الحياة في التواصل الالكتروني لأي شخص تختلف معه لا يحتاج منك سوى "بلوك" و تنتهي علاقتك معه، و لكنك كم ستعاني إذا اختلفت مع شخص في العالم الحقيقي!

يتسم هذا الكتاب بطابع عملي تطبيقي، حيث حاولنا أن يكون عرضاً تطبيقياً للواقع المعاش، إذ تم استهلال كل فصل من الفصول بمجموعة من الأمثلة الواقعية و السيناريوهات الحياتية لتقريب مفهوم المهارة إلى الأذهان وكيف أن الأشخاص الذين لا يمتلكونها يكونون فاقدين لشيء ما في حياتهم، و تم أتباع السيناريوهات بعرض نظري مبسط لأهم الأبحاث و الأدبيات التي عالجت المهارة، و من ثم تم عرض مجموعة من التمارين الفردية و الجماعية و التي يمكن تطبيقها في قاعة المحاضرة أو خارجها لكي يتدرب الشخص عليها بشكل واقعي و ليس نظري. و في نهاية كل فصل من فصول المهارات كان هناك جزء عملي على شكل نصائح سلوكية عامة لكي يطبقها الشخص أثناء تفاعله الاجتماعي.

تأسيساً على ذلك، ينطلق هذا الكتاب من الحكمة المشهورة "درهم وقاية خير من قنطار علاج"، و من حديث الرسول محمد عليه الصلاة و السلام "إنما بعثت لأتمم مكارم الاخلاق"، ليقدم للقارئ العربي التوجهات الحديثة بتسخير علم النفس لتقديم النصائح و الإرشادات في تطوير القدرات و المهارات و التنمية البشرية للشباب و ذلك من خلال تطوير السلوكات الايجابية فيهم وصولاً إلى الشخصية المعتدلة و المتوازنة. و بالتالي، يؤكد هذا الكتاب ان علم النفس هو ليس فقط لعلاج الأمراض النفسية انما هو بالأصل لبناء الشخصية المتوازنة و تعظيم السلوكات الايجابية و هذا هو هدف علم النفس الايجابي (Positive Psychology) و علم النفس الوقائي (Preventive Psychology).

أخيراً هذا جهد متواضع في هذا المجال، والذي نأمل أن يفتح المجال إلى أعمال أخرى تسهم في تطوير المنظومة الأخلاقية و القيمية و الاجتماعية لشبابنا الذي نأمل فيهم الكثير، فإن أصبنا فهو توفيق من الله وإن أخطأنا فهو من أنفسنا والله من وراء القصد.

عن المؤلفين

أ. د. مروان الزعبي