

جامعة حماه
كلية الصيدلة
السنة الخامسة

مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2020 / 2021

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة الأولى

مدخل إلى مهارات التواصل

مفهوم التواصل

العناصر المكونة لعملية التواصل

أهداف عملية التواصل

خصائص عملية التواصل

أسس التواصل الصيدلاني الفعال

كفاءة عملية التواصل في الممارسة الصيدلانية:

الذكاء وعلاقته بالتواصل الفعال

استراتيجيات التواصل الفعال

تمهيد:

للتواصل دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة عالية، ويتميز التواصل الفعال بالإدراك والوعي والقدرة على توصيل الأفكار والآراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي المهنية والاجتماعية والتعليمية، ومن ثم فإن التواصل الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة.

أولاً- مفهوم التواصل:

يمكن القول أن عملية التواصل هي تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بقصد التأثير في أي طرف لإحداث استجابة معينة.

ومن هنا فإن عملية التواصل تتضمن ما يلي:

- الصلة: أي إقامة علاقة إيجابية بين طرفين أو أكثر.
- الإبلاغ: أي توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.
- التوافق: أي الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

فالتواصل عملية مستمرة ديناميكية تتميز بالتغيير، ويتم من خلاله تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والأدوار بين أطراف عملية التواصل، سواء كان ذلك بشكل قصدي أو غير قصدي.

والتواصل هو نشاط طبيعي يحدث عند اختلاطنا بأشخاص وأفراد آخرين قد نرغب في إيصال معلومة أو فكرة إليهم. وهو أحد أهم وأكثر المهارات استخداماً في الحياة اليومية. كما أن سعادة الفرد مرتبطة بشكل مباشر بقدرته على التواصل، حيث يستطيع من خلال التواصل الناجح كسب الأصدقاء، والنجاح في العمل، وفرض احترامه على المجتمع وكسب ثقة الأفراد من حوله.

وتبدو عملية التواصل للكثير من الأفراد على أنها عملية سهلة وبسيطة لأنها تتم بشكل يومي وبصفة مستمرة، لكنها في الواقع عملية صعبة ومعقدة، فلا يحدث التواصل بين البشر كردود أفعال آلية لما يحدث أمام الفرد من مظاهر في البيئة التي يعيش فيها دون إعمال العقل أو الفكر، إذ يتميز الإنسان بالقدرة على التفكير والتحليل والتركيب وإعادة التركيب للأفكار والمعاني والرموز، ومن هنا فإن عملية التواصل عملية معقدة وتكون مصحوبة بعدد غير محدود من العوامل التي يمكن أن تتجه بها اتجاهها خاطئاً قد يؤدي إلى سوء الفهم أو فهم معنى غير مقصود، ومن ثم فقدان الهدف من عملية التواصل.

وأما مهارات التواصل الصيدلاني فإن توافر هذه المهارات لدى الصيدلاني أمر غاية في الأهمية حتى تحقق العملية العلاجية الفائدة أو الأهداف المرجوة منها، فالصيدلاني الناجح هو الذي يمتلك مهارات تمكنه من التواصل مع المرضى ومع الآخرين، وتمكنه من إيصال رسالته بوضوح.

فنجاح الفرد في الحياة مرهون بقدرته على الاتصال الفعال، ولكي ننجح في التواصل مع الآخرين، لا بد لنا من اتقان أساسيات التواصل، والقيام ببناء المكونات الرئيسية للتواصل الفعال.

ويمكن تعريف التواصل على أنه: عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر، يتم من خلالها تبادل للمعلومات (الأفكار والمعاني والآراء والأفكار والصور والرموز والاحاسيس والمشاعر) لتحقيق هدف معين باستخدام أساليب معقدة ومناسبة للطرفين.

كما يمكن تعريفه بأنه: عملية ديناميكية دائمة التغير بين طرفين يتم من خلالها تبادل للرموز والأشكال سواء بشكل قصدي أو غير قصدي بهدف تكوين علاقات أو تبادل الأفكار والآراء والمشاعر.

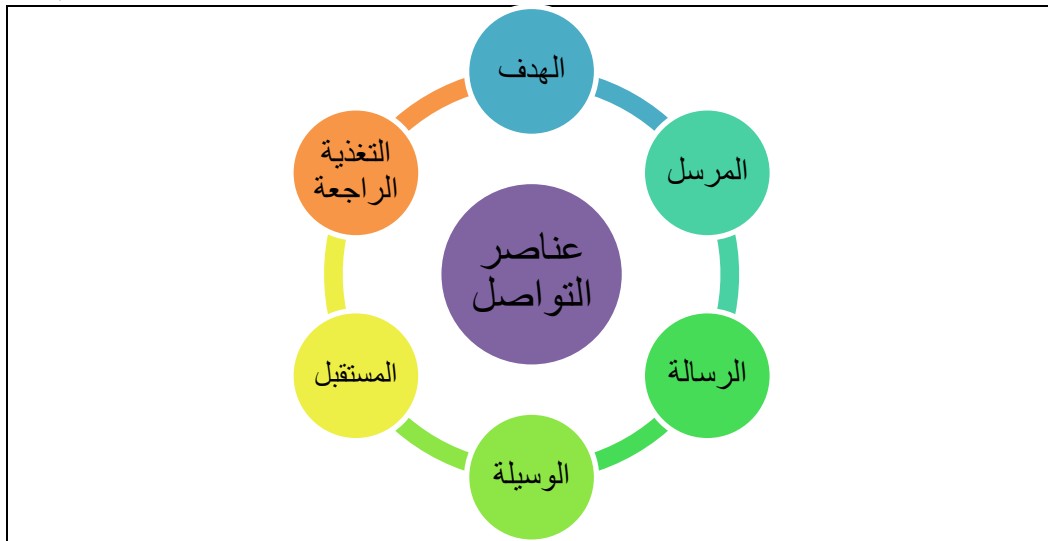
ثانياً- مفهوم المهارة:

- تعرف المهارة بأنها: الوصول بالعمل إلى درجة من الإتقان تيسر على الفرد أدائه في أقل ما يمكن من الوقت والجهد، مع تحقيق الأمان وتلافي الأضرار والأخطاء.
- المهارة تعني: السهولة، والدقة، والسرعة، والإتقان، والاقتصاد في الوقت والجهد في أداء عمل معين يؤديه الفرد.
- كما تعرف المهارة بأنها: قدرة الفرد على أداء أنواع من المهام العلمية والعملية بكفاءة عالية بحيث يقوم الفرد بالمهمة بسرعة وبدقة وإتقان مع توفير الوقت والجهد.

ثالثاً- العناصر المكونة لعملية التواصل

نظراً لأن التواصل عملية مستمرة بين الأفراد، فإنه لا بد أن يسير في اتجاهين بين أطراف عملية التواصل، ولا بد أن تأخذ شكلاً دائرياً لكي تسير في الاتجاهين، فالإتصال عملية ديناميكية متحركة، وليس عملية خطية تسير في اتجاه واحد حيث ستقف حتماً عند نهاية الخط الاتصالي، وتعد عملية التواصل عملية سريعة التطور والتغير، ولذلك يعتبر الإتصال عملية ديناميكية ونشطة يصعب توقع مجراها أو استنتاج نتائجها.

وتتكون عملية التواصل من عدد من العناصر الضرورية للإتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل الآتي:



العناصر الأساسية لدائرة التواصل

أولاً- الهدف: ويقصد به الغرض من عملية التواصل، إذ لا يعقل ان تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف، وهنا على الفرد (المرسل) أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات (الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما

هي النتيجة المتوقعة من نقل الرسالة؟ وهنا يجب أن يكون الهدف محدداً، واضحاً لطرفي عملية التواصل، ومصاغاً بأسلوب مناسب للطرفين.

ثانياً- المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. وتختلف قدرات الأفراد على ارسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية التواصل وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية التواصل واستمرارها، وهو يقوم بعدة عمليات في آن واحد:

- ✓ تحديد المعنى الذي يريد ايصاله للآخر.
- ✓ ترميز للمعنى المراد ارساله إلى الآخر على شكل كلمات واشارات ورموز وأصوات وتعبيرات جسدية يتم اختيارها لمساعدة المرسل في التعبير بشكل فعال عن مبتغاه.
- ✓ ارسال الرموز والاشارات للطرف الآخر.
- ✓ توقع استجابة الطرف الآخر عند وصول الرسالة إليه.
- ✓ التفاعل المناسب مع استجابة الطرف الآخر (المستقبل) للرسالة.

ثالثاً- الرسالة: هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والأحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة إلى الانطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية التواصل. وتمثل الرسالة المحور الأساسي في عملية التواصل، لذا يجب صياغة رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل.

رابعاً- الوسيلة: هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة التواصل المناسبة مؤشراً مهماً لنجاح عملية التواصل وتحقيق أهدافها. وتعد اللغة أكثر أنواع وسائل الاتصال انتشاراً في الحياة اليومية وأكثرها أهمية، سواء كانت لفظية أو غير لفظية.

خامساً- المستقبل: وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعنى بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل، ثم الاستجابة التي تتمثل في فهم أو عدم فهم الرسالة، وبالتالي قبول أو رفض الرسالة. ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

- ✓ استقبال الرسالة: ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المستقبل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو اضافة.
- ✓ فك ترميز الرسالة: وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل.
- ✓ الاستجابة للرسالة: ويقصد به اتخاذ الاجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرفي عملية التواصل.

سادساً- التغذية الراجعة: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل للرسالة، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الاتصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية التواصل في تحقيق أهدافها، فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا. ومما هو جدير بالذكر أن التغذية الراجعة عملية آنية لحظية تتم في نفس الوقت الذي ترسل فيه الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل إشارات أو كلمات أو عبارات أو إيماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الأكبر لاستمرار عملية التواصل بين الطرفين، بل إنه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية التواصل كلما كان ذلك أدعى إلى تعزيزها.

رابعاً- أهداف عملية التواصل:

يمكن تصنيف أهداف التواصل بصورة عامة كما يراها المرسل القائم بعملية التواصل بالآتي:

1. **هدف توجيهي:** وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يحقق حينما يتجه التواصل إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة موجودة لديه وتثبيتها.
2. **هدف تثقيفي:** يتحقق هذا الهدف حينما يتجه التواصل نحو توعية المستقبلين بأمر تهمهم ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.
3. **هدف معرفي:** عندما تتجه عملية التواصل نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة، متصلة بحياة الفرد، بما يعود عليه بالفائدة عندما يكون في عمليات تواصل وتفاعل مع مجموعات أخرى.
4. **أهداف التعبير عن الذات والجدارة:** وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول إلى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول إلى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذاتهم بطريقة جذابة.
5. **هدف ترفيهي:** ويتحقق عندما تتجه عملية التواصل نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل تحمل في مضمونها طابعاً خاصاً، وهنا يمكن استعمال وسائل من المسرحيات والأفلام والمحادثات الفكاهية، والتي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفس الأفراد والمجتمع.
6. **هدف اجتماعي:** يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد، أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما تتيح عملية التواصل الفرصة لزيادة احتكاك الأفراد بعضهم ببعض الآخر. وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

خامساً- خصائص عملية التواصل:

يتميز التواصل أياً كان نوعه بعدة خصائص، يتعلق بعضها بآلية عملية التواصل ذاتها وبعضها بعامل الزمن وبعضها بأطراف عملية التواصل، وبعضها ببيئة التواصل، ومن خصائص عملية التواصل ما يلي:

- ❖ **التواصل عملية مستمرة غير منتهية:** يتضمن التواصل مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الإنسان في الحياة.

- كما أنه عملية مستمرة لا يمكن إيقافها عند درجة معينة، كما لا يمكن قولبة التواصل على صورة واحدة، فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الأفراد بتغير الزمان والمكان.
- ❖ **التواصل عملية متكاملة:** حيث تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل يحدد الحدود بين أجزاء عملية التواصل، كما أنه لا يمكن أن يتم التواصل بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى. وإن الفصل بين عناصر الاتصال بفواصل أو حدود معينة هو فصل تعسفي يؤدي إلى تشويه معنى التواصل، ويخرج عملية التواصل عن معناها المقصود منها ويفقدها طبيعتها الدائرية التي هي أساس بقاء واستمرار عملية التواصل.
- ❖ **التواصل عملية ديناميكية:** يتميز التواصل بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الاتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلاً ويصبح المستقبل مرسلًا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي التواصل في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية أن كل من طرفي التواصل يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الإضافة أو التصحيح أو التكامل لكل من طرفي التواصل فكل منهما يستفيد من الآخر.
- ❖ **التواصل عملية غير قابلة للتراجع:** نظراً لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن التواصل أيضاً لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الاتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده التواصل، ولكن يبقى التواصل قائماً ومؤثراً في النفس قولاً وفعلًا.
- ❖ **التواصل عملية قصدية وغير قصدية:** حيث يكون التواصل بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي التواصل أو من أحدهما.
- ❖ **التواصل عملية تفاعلية آنية:** التفاعل في التواصل عملية طبيعية، فالتواصل نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في التواصل تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائماً ومستقبل دائماً، بل تتبادل الأدوار.

سادساً- أسس التواصل الصيدلاني الفعال:

- التواصل الفعال هو التواصل المبني بشكل أساسي على مصداقية المرسل، والثقة المتبادلة بين طرفي الاتصال، وفيما يلي بعض النقاط التي قد تعزز الثقة بين الصيدلاني والمريض وترفع كفاءة عملية التواصل:
- الصراحة والصدق في التعامل مع المرضى لبناء علاقة قائمة على الثقة.
 - الوضوح التام في الأقوال والأفعال.
 - إبقاء المريض على اطلاع بما يدور من حوله.

- الاعتراف بالخطأ، والاعتذار عنه.
- لا تخجل من قول لا أعرف إذا كنت حقاً لا تعرف.
- الاحترام والتقدير المتبادل بين طرفي عملية التواصل.
- تبادل الأدوار بين الصيدلاني والمريض مع وجود التغذية الراجعة.
- مراعاة ظروف المريض الخاصة.
- التقليل من عناصر التشويش التي تحول دون وضوح الرسالة.
- مناسبة خطاب الصيدلاني لمستوى إدراك المريض وسنه وتعليمه ولغته وثقافته.
- عدم المقاطعات أثناء الحديث، أو رفع الأصوات.

سابعاً- كفاءة عملية التواصل في الممارسة الصيدلانية:

تتوقف كفاءة عملية التواصل بين الصيدلاني والمريض على العديد من العوامل التي تتعلق بالطرفين بالدرجة الأولى، وللوصول الى أكبر درجة من الكفاءة التواصلية يجب مراعاة ما يلي:

- تفهم المستوى الثقافي للمريض والوعي بعمره وخبرته.
- الاتصال الفوري والسريع قبل أن تقوت فرصة الاستجابة.
- استخدام لغة الجسد المصاحبة للكلمات والعبارات والتسويق بينهم.
- البعد عن المصطلحات الطبية والتعقيد والغموض والحرص على التبسيط والوضوح.
- اختيار الوقت والمكان المناسبين للمستقبل ولموضوع الاتصال.
- وضوح وتحديد الهدف والتركيز عليه دون استطراد.
- ملاحظة انطباعات المستقبل (المريض) والتركيز على التغذية الراجعة باستمرار.
- التركيز على تلخيص الرسالة وتقييم الأثر الذي حدث خلال عملية الاتصال.
- الإلمام بالمتغيرات المختلفة للمستقبل (السن، الجنس، التعليم، المستوى الاجتماعي)
- ملائمة الألفاظ والعبارات والحركات لمحتوى ومضمون الرسالة.
- العلاقة التبادلية في عملية التواصل مع السماح بقدر من الأسئلة والحوار.

ثامناً- الذكاء وعلاقته بالتواصل الفعال:

قدم العالم هاورد جاردنر (Gardner) في نظريته الذكاءات المتعددة أنواعاً مختلفة من الذكاءات، حيث ترى هذه النظرية وجود أنواع مختلفة من الذكاء لدى الفرد، وليس ذكاءً واحداً كما كان يعتقد من قبل، وأن الفرد قد يتميز بنوع أو أكثر من هذه الذكاءات، ويكون تصرفه في عملية التواصل بناءً على ذكاءاته المتعددة وهو ما يطلق عليه بالذكاء التواصلية، وتختلف قوة تلك الذكاءات لدى الأفراد فبعضها قوي وبعضها ضعيف، ولعل من أبرز هذه الذكاءات ما يلي:

❖ **الذكاء اللغوي/ اللفظي Linguistic-Verbal intelligence**: ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات

والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة، ويتميز الشخص ذو الذكاء اللغوي بما يلي:

- القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.

- اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.
- التواصل اللغوي مع الآخرين بكفاءة لفظية.
- الإدلاء بتعليقات ذكية.
- طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.
- امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.
- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين.

❖ **الذكاء المنطقي/ الرياضي: Logical –Mathematical Intelligence** ويقصد به قدرة الفرد على

الاستدلال الرياضي، وإدراك العلاقات بين القضايا الشرطية، وعلاقات الأسباب والنتائج، وتجريد المعلومات، وبتمييز الشخص ذو الذكاء المنطقي/ الرياضي بما يلي:

- القدرة على التفكير المجرد، والاستدلال الجيد.
- سهول الربط بين المعلومات.
- الاستمتاع بالتعامل مع الأرقام، والمعادلات والعمليات الرياضية.
- التفكير المنطقي الاستنتاجي والقياس في حل المشكلات.
- إقامة العلاقات المجردة عن طريق الاستدلال واستخدام الرموز.
- التعبير عن المعلومات بطريقة مختصرة

❖ **الذكاء البصري/ المكاني: Visual–Spatial Intelligence** ويقصد به القدرة على التصور الفراغي

البصري، وتنسيق الصور المكانية، وإدراك الصور ثلاثية الأبعاد، إضافة إلى الإبداع الفني المستند إلى التخيل الخصب، ويستلزم الحساسية للأشكال والطبيعة والمساحة، واللون، والعلاقات بين عناصر البيئة البصرية، ويتسم الشخص ذو الذكاء البصري/ المكاني بما يلي:

- التمثيل البياني للأفكار ذات الطبيعة البصرية أو المكانية.
- التعبير البصري عن الأشياء المجردة والمعنوية.
- تنظيم الفراغات والمساحات في الطبيعة.
- الحساسية للون والخط والشكل والطبيعة والمساحة أو المجال.
- النظر إلى عناصر البيئة البصرية المكانية بطريقة جديدة ومبتكرة.

❖ **الذكاء الجسدي/ الحركي: Bodily–Kinesthetic Intelligence** ويعني قدرة الفرد على استخدام

الجسم في التعبير عن الأفكار، والمشاعر، والإحساس، بواسطة الحركة، والمهارة في تناول الأشياء والقدرة على حل المشكلات، والإنتاج باستخدام الجسم كاملاً أو بجزء منه، ويتميز الشخص ذو الذكاء الحركي/ الجسدي بما يلي:

- استخدام الإشارات ولغة الجسد.
- استخدام الجسد للتعبير عن الأفكار.

- الاعتماد على الحركة في إنجاز المهام، وتعلم الجديد من المعلومات.
- التأزر الحسي الحركي في أداء المهارات الحركية.
- التعبير الوجداني من خلال حركة الجسد.
- المرونة والسرعة والتوازن.

❖ **الذكاء الذاتي: Intrapersonal intelligence** ويقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل

- معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح، كما يتسم بالوعي بالحالات المزاجية والانفعالية والدوافع الداخلية. ويتميز الشخص ذو الذكاء الذاتي بما يلي:
- إدراك ما وراء المعرفة؛ مثل الوعي، ومراقبة الذات، وتقييمها.
 - الاستقلالية في التفكير، وتحمل المسؤولية
 - معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.
 - توظيف معرفته لذاته في توجيه حياته والتخطيط لها.
 - الوعي بحالاته المزاجية والانفعالات الداخلية ومقاصده ودوافعه.
 - يتمتع بقدر كبير من الثقة بالنفس.

❖ **الذكاء الاجتماعي: Social intelligence** ويعني قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير

- فيهم، وإدراك مشاعرهم ودوافعهم وميولهم واتجاهاتهم من خلال تعبيراتهم الانفعالية، كما يشمل إدراك التعبيرات والإيماءات الجسمية والصوتية والاستجابة لذلك بطريقة أو بأخرى. ويتميز الشخص ذو الذكاء الاجتماعي بما يلي:
- سرعة تكوين الصداقات الجديدة.
 - التواصل اللفظي وغير اللفظي مع الآخرين.
 - الانتباه الدقيق لردود أفعال الآخرين.
 - مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.
 - سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.
 - لديه ميول قيادية عالية.
 - ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

❖ **الذكاء الموسيقي/ الإيقاعي: Musical-Rhythmic intelligence** ويعني قدرة الفرد على إدراك

- الأنماط الموسيقية، وتغيير النغمات، وتحولها والتعبير عنها، ويتميز الشخص ذو الذكاء الموسيقي بما يلي:
- القدرة على تذكر الاصوات.
 - فهم الموسيقى بطريقة كلية أو فطرية، أو تخيلية.
 - الحساسية للإيقاع ودرجة الصوت وسجع الشعر.
 - التمييز بين النبرات والنغمات والقدرة على تذوق الصيغ التعبيرية الموسيقية.

❖ **الذكاء العاطفي: Emotional intelligence** ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتقاول، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الآلام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير. ويتميز الشخص ذو الذكاء العاطفي بما يلي:

- الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.
- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.
- ضبط النفس والسيطرة على الغضب.
- الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء التواصل مع الآخرين.



أنواع الذكاءات المتعددة

تاسعاً- استراتيجيات التواصل الفعال:

يقوم التواصل الفعال على عدد من الاستراتيجيات المهمة، والتي يجب مراعاتها عند القيام بالاتصال مع الآخرين، حيث إن النجاح الذي يحققه الانسان في عمله يعتمد (85 %) منه على مهاراته الاتصالية، و(15 %) فقط يعتمد على المهارات والكفاءات العلمية والعملية، كما أن القدرة على انجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات الشخصية، ومن أهم الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها لضمان نجاح عملية التواصل ما يلي:

✓ **ركز على ما تعرفه:** وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين، والتعبير عما يدور في نفسك، وقدم ما تعرفه من معلومات وملاحظات دون تخمين أو توقعات مسبقة.

- ✓ **ركز على القضية:** وذلك بالبعد عن شخصنة الأمور، فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي، وعبر عن نفسك وما تحتاج ببساطة ودون عدوانية، حاول أن تحل المشاكل بدلاً من السيطرة على الآخرين.
- ✓ **كن أصيلاً:** فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء، وحاول أن تعمل بتقاني وإخلاص مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملًا.
- ✓ **اعمل مع الناس وتعاون معهم:** قد تحتاج بعض العلاقات المهنية إلى وضع حدود وضوابط للعلاقة وطبيعتها، إلا أنه من المهم أن تظهر حساسية واهتماماً بمن تعمل معهم لكي يهتموا بك حين تعمل معهم.
- ✓ **كن مرناً مع الناس:** وذلك من خلال الاستماع الى وجهات نظرهم المختلفة واسمح لنفسك بتقبل الرأي الآخر، فالاختلاف ينتج الابداع والتجديد ولا يفسد للود قضية.
- ✓ **التقدير الشخصي:** وهو حاجة فطرية لدى الانسان، فكل البشر يرغبون في أن يقدرهم الآخرون، وقد يكون التقدير مادي بمنح المكافآت، أو معنوي من خلال كلمات التقدير وعبارات المديح أو شهادات التقدير الرمزية. فالناس يبحثون عن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبا شديداً، فالتقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدا إلى الأمام، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن.
- ✓ **أظهر استجابات مشجعة للآخرين:** وذلك كاستخدام الابتسامات الطبيعية وهزات الرأس الإيجابية لتدل على التزامهم وخبراتهم، فلست أنت وحدك الصحيح والناس جميعا هم على خطأ، فشجعهم على ما يحملون من معاني ايجابية وسلوكيات صحيحة.
- ✓ **أظهر اهتماما حقيقيا بالآخرين:** بقدر اهتمامك بالناس يهتم الناس بك، فالناس تبحث عن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم. فعندما ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة، تجده ممتناً لك هذا الصنيع امتنانا عظيما، ويقدر لك هذا الاهتمام، فاهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطاً كبيراً في الاتصال معه.
- ✓ **أنصت إلى الناس:** فكما تحب أن ينصت إليك الناس إذا تحدثت، فإن الناس يحبون أن تنصت إليهم إذا تحدثوا، حيث إن ذلك يقربهم من بعضهم ويزيد من احترامهم وتقديرهم.
- ✓ **اجمع بين التصريحات اللفظية والتلميحات غير اللفظية:** فإن التلميحات غير اللفظية تكون أحيانا أكثر إقناعا من الرسائل اللفظية الصريحة، فحضورك في الموعد المحدد من دون تأخير أفضل من التنبه الى الحضور بالالتزام بالمواعيد وأنت تعتذر عن تأخيرك عنهم. وحديثك عن الاهتمام بالمظهر والشكل الخارجي والزي الرسمي لا يعني شيئا إذا ما كنت أنت غير ملتزم بها، وحديثك عن أضرار التدخين ومساوئه ليس لها قيمة إذا ما كانت تبدو عليك علامات التدخين أو تدخن في فترات الراحة.
- ✓ **حافظ على دقة المواعيد:** فاحترم المواعيد من احترامك لنفسك وللآخرين، وسيبادللك الآخرون نفس الاحترام وتزداد علاقتك التواصلية معهم، واحرص على أن تكون مواعيدك محددة بكل دقة من خلال الساعة وأجزائها، فلا تعطي موعدا فضفاضا كالمساء أو الصباح أو آخر اليوم.