المحاضرة الثالثة

في

مهارات التواصل

لطلاب السنة الأولى

في ماجستير العلاقات الدولية والدبلوماسية – تأهيل وتخصص

للعام الجامعي ١٤٤١هـ ٢٠٢٠م

نتناول في هذه المحاضرة الموضوعين الآتيين:

الأول: تطوير مهارات التواصل يحسن علاقات المرء بالآخرين

الثاني: تعريف الاتصال وإمكانية الوصول في اتفاقية الأمم المتحدة للأشخاص ذوي الإعاقة

تطوير مهارات التواصل يحسن علاقات المرء بالآخرين

الإنسان مخلوق اجتماعي، لذا غالباً ما يجد المرء بداخله الميل للتواصل مع الآخرين وبناء علاقات معهم على اختلاف أشكالها. من خلال التواصل الجيد استطاع البشر تكوين العديد من العلاقات المختلفة مع الآخرين، حسب ما ذكر موقع "LifeHack". وبما أن مهارات التواصل الجيدة تقود لعلاقات طويلة الأمد فإن القدرة على تطوير مهارات التواصل تعد من الأمور الحتمية لتحسين علاقاتنا بالآخرين، ويتم عبر تجنب الأخطاء التالية:

· **التحدث بسرعة:** عندما تكون في مكان لم تعتد عليه وتلتقي بشخص غريب لا تعرفه، فإن مشاعر التوتر التي تعتريك تصبح مبررة. ونظراً لكونك لم تجد الوقت الكافي للتعريف بنفسك فإنك، وبشكل لا إرادي، بدأت بالثرثرة والتحدث بسرعة في الكثير من المواضيع المتداخلة. ولهذا السبب فإن الشخص الذي تتحدث معه لم يتمكن من فهم معظم ما تكلمت به!

– **الحل:** غالباً ما يقوم التوتر بإيقاع المرء في الأخطاء الشائعة للتواصل، لذا حاول أن تأخذ نفساً عميقاً وتبتسم بهدوء للشخص الذي تريد أن تتواصل معه. ومن ثم حاول أن تقنع نفسك داخلياً بأن ما ستتحدث به سيسترعي انتباه الطرف الآخر، ولا تنس أن تضع فواصل قصيرة من الصمت بين الجمل ليتمكن الطرف الآخر من استيعابها بشكل جيد.

· **طرح الكثير من الأسئلة:** عند لجوء أحد أطراف المحادثة لطرح كم كبير من الأسئلة، ويجد الطرف الآخر نفسه غارقاً بمحاولة الإجابة عنها، فإن المشهد سيصبح أقرب للتحقيق البوليسي منه للتواصل وبناء العلاقات المتينة.

– **الحل: عليك إتباع هذه الخطوات:**

١ – اسأل سؤالاً عاماً.

٢ – انتظر إجابة الطرف الآخر.

٣ – عبر عن رأيك في إجابته؛ ومن ثم أجب أنت عن سؤالك. انتظر ردة فعله، فلو كانت عبارة عن سؤال آخر قم بإجابته، وفي حال رد بجملة معينة، قم بإعادتها وانتظر أن يبدأ بتوضيح قصده منها.

· **كثرة الحديث عن النفس:** لو وجدت في نفسك الرغبة بالتحدث عن إنجازاتك وعن وظيفتك وعن الأشياء التي تحبها والأخرى التي تكرهها، فإن الشخص المقابل سيشعر بأنه ليس في محادثة وإنما في محاضرة للتعرف على مزاياك!

– **الحل:** اسع دائماً لإشراك الشخص الذي تتحدث معه، ولا تحاول الاستحواذ على الوقت بأكمله. اسأله عن رأيه فيما تقول. فعلى سبيل المثال لو أخبرته بأنك تحب نوعية الأفلام الكوميدية لا تنس أن تسأله "ماذا عنك؟ ما الأفلام التي تفضل متابعتها؟".

· **افتقاد الهدف الواضح:** من ضمن الأحاديث المحكومة بالفشل؛ تلك الأحاديث التي نتطرق بها للكثير من المواضيع دون أن نصل في النهاية لنتيجة محددة. هل تحاول أن تكتسب ثقة زبون لشركتك؟ هل تحاول تسويق منتج معين؟ هل تحاول بناء علاقة معينة؟ لا أحد يعلم!

– **الحل:** غالباً ما تكون الأحاديث تخدم هدفاً محدداً، لذا حاول أن تحدد هدفك قبل البدء بأي شكل من أشكال التواصل.

· **فرض الرأي:** كثيراً ما تتحول الأحاديث بين الناس لنوع من أنواع الحرب. لو تحدثت وأبديت رأيك بأمر ما فإنك تريد أن تجعل الكل يقتنعون بكلامك، فأنت دائماً على حق أليس كذلك؟

– **الحل:** عليك أن تتقبل فكرة اختلاف الآراء، وأن سعيك لفرض آرائك وأفكارك عليهم لن يؤدي سوى لابتعادهم عنك. الغرور هو الذي يقود لمثل هذه الأخطاء، لذا ابق متواضعا ومتقبلا لأفكار غيرك.

· **الحديث عن المشاكل مع الأشخاص الجدد:** "على الرغم من قصر معرفتنا لكني أريدك أن تعلم؛ بأن سبب حزني هو طلاقي من زوجتي..." هل تجد بأن هذه الجملة مألوفة لديك أو أنك تتحدث بمثلها فعلاً؟

– **الحل:** يفضل عند بداية التعارف الابتعاد عن الأحاديث الشخصية فهذا أفضل للطرفين، فمن يدري قد لا تجده الشخص المناسب؛ لإكمال علاقتك معه؛ الأمر الذي سيشعرك بالندم على إخباره بأمورك الخاصة دون وجود سبب مقنع لهذا.

· **عدم الاستماع للطرف الآخر:** هل تجد نفسك مضطراً للسكوت أثناء حديث الطرف الآخر؛ فقط لتسمح له إنهاء ما يريد قوله وتأخذ دورك بالحديث، وعندها ستبهره بأسلوبك المقنع والمميز في الحديث؛ لعله يسعى للتعلم من طريقتك الرائعة؟

– **الحل:** دع افتخارك بنفسك جانباً، وركز بما يقوله الطرف الآخر، حاول أن تستوعب لغة جسده، وأن تقرأ بين السطور. الأحاديث الناجح تعتمد على الطرفين، بينما لو أردت فقط إظهار مهاراتك فالأفضل أن تمارسها في مهرجان خطابي مثلاً... أو أمام المرآة.

· **إساءة التعامل مع الطرف الآخر:** عندما تعتقد بأنك، بشكل أو بآخر، أفضل من الشخص الذي تتحدث معه فإنك تلقائياً ستجد نفسك لا تحترم رأيه مهما كان. حتى لو تعاملت معه بأدبٍ؛ لكن فكرة اعتباره أقل منك ستجعله يلحظها من أسلوبك في التعليق على آرائه وستجعله ينفر منك.

– **الحل:** طريقة تعاملك مع الآخرين أهم من مجرد فتح مواضيع معهم. لذا تذكر بأن احترامك لهم ولآرائهم عملية متبادلة حيث إنهم سيحترمون رأيك أيضاً.

تعريف الاتصال وإمكانية الوصول

في اتفاقية الأمم المتحدة للأشخاص ذوي الإعاقة

أولاً- تعريف الاتصال في اتفاقية الأمم المتحدة للأشخاص ذوي الإعاقة:

تعريف الاتصال في اتفاقية الأمم المتحدة للأشخاص ذوي الإعاقة؛ جاء في المادة ٢- التعاريف؛ لأغراض هذه الاتفاقية: "الاتصال" يشمل اللغات وعرض النصوص، وطريقة برايل، والاتصال عن طريق اللمس، وحروف الطباعة الكبيرة، والوسائط المتعددة الميسورة الاستعمال، فضلا عن أساليب ووسائل وأشكال الاتصال المعززة والبديلة، الخطية والسمعية، وباللغة المبسطة والقراءة بواسطة البشر، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال الميسورة الاستعمال؛ "اللغة" تشمل لغة الكلام ولغة الإشارة وغيرها من أشكال اللغات غير الكلامية؛ "التمييز على أساس الإعاقة" يعني أي تمييز أو استبعاد أو تقييد على أساس الإعاقة يكون غرضه أو أثره إضعاف أو إحباط الاعتراف بكافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية أو التمتع بها أو ممارستها، على قدم المساواة مع الآخرين، في الميادين السياسية والاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية أو المدنية أو أي ميدان آخر. ويشمل جميع أشكال التمييز، بما في ذلك الحرمان من ترتيبات تيسيرية معقولة؛ "الترتيبات التيسيرية المعقولة" تعني التعديلات والترتيبات اللازمة والمناسبة التي لا تفرض عبئا غير متناسب أو غير ضروري، والتي تكون هناك حاجة إليها في حالة محددة، لكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها؛ "التصميم العام" يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم

متخصص. ولا يستبعد "التصميم العام" الأجهزة المُعِينة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها.

ثانياً – إمكانية الوصول:

المادة ٩ – إمكانية الوصول

١ – لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال، والمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، في المناطق الحضرية والريفية على السواء. وهذه التدابير، التي يجب أن تشمل تحديد العقبات والمعوقات أمام إمكانية الوصول وإزالتها، تنطبق بوجه خاص على ما يلي:

(أ) المباني والطرق ووسائل النقل والمرافق الأخرى داخل البيوت وخارجها، بما في ذلك المدارس والمساكن والمرافق الطبية وأماكن العمل؛

(ب) المعلومات والاتصالات والخدمات الأخرى، بما فيها الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ.

٢ – تتخذ الدول الأطراف أيضا التدابير المناسبة الرامية إلى:

(أ) وضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية لتهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، ونشر هذه المعايير والمبادئ ورصد تنفيذها؛

(ب) كفالة أن تراعي الكيانات الخاصة التي تعرض مرافق وخدمات متاحة لعامة الجمهور أو مقدمة إليه جميع جوانب إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها؛

(ج) توفير التدريب للجهات المعنية بشأن المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة؛

(د) توفير لافتات بطريقة برايل وبأشكال يسهل قراءتها وفهمها في المباني العامة والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور؛

(هـ) توفير أشكال من المساعدة البشرية والوسطاء، بمن فيهم المرشدون والقراء والأخصائيون المفسرون للغة الإشارة، لتيسير إمكانية الوصول إلى المباني والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور؛

(و) تشجيع أشكال المساعدة والدعم الأخرى للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان حصولهم على المعلومات؛

(ز) تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال الجديدة، بما فيها شبكة الإنترنت؛

(ح) تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيات ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها، في مرحلة مبكرة، كي تكون هذه التكنولوجيات والنظم في المتناول بأقل تكلفة.

ثالثاً- حرية التعبير والرأي والحصول على معلومات:

المادة ٢١ - حرية التعبير والرأي والحصول على معلومات

تتخذ الدول الأطراف جميع التدابير المناسبة التي تكفل ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في حرية التعبير والرأي، بما في ذلك الحق في طلب معلومات وأفكار، وتلقيها، والإفصاح عنها، على قدم المساواة مع الآخرين، وعن طريق جميع وسائل الاتصال التي يختارونها بأنفسهم، على النحو المعرّف في المادة ٢ من هذه الاتفاقية، بما في ذلك ما يلي:

(أ) تزويد الأشخاص ذوي الإعاقة بمعلومات موجهة لعامة الناس باستعمال الأشكال والتكنولوجيات السهلة المنال والملائمة لمختلف أنواع الإعاقة في الوقت المناسب وبدون تحميل الأشخاص ذوي الإعاقة تكلفة إضافية؛

(ب) قبول وتيسير قيام الأشخاص ذوي الإعاقة في معاملتهم الرسمية باستعمال لغة الإشارة وطريقة برايل وطرق الاتصال المعززة البديلة وجميع وسائل وطرق وأشكال الاتصال الأخرى سهلة المنال التي يختارونها بأنفسهم؛

(ج) حث الكيانات الخاصة التي تقدم خدمات إلى عامة الناس، بما في ذلك عن طريق شبكة الإنترنت، على تقديم معلومات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة بأشكال سهلة المنال والاستعمال؛

(د) تشجيع وسائط الإعلام الجماهيري، بما في ذلك مقدمي المعلومات عن طريق شبكة الإنترنت، على جعل خدماتها في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة؛

(هـ) الاعتراف بلغات الإشارة وتشجيع استخدامها.