

محاضرات مقياس مهارات الاتصال في العلاقات العامة

ان نجاح العلاقات الانسانية مرتبط بشكل كبير بقدره المتصل على الاتصال الفعال وقدرته على التعبير عن نفسه وافكاره وايصالها إلى الآخرين بطريقة بسيطة ومفهومة بعيدا عن سوء الفهم . وذلك ما تسعى اليه المؤسسات والمنظمات في سعيها إلى انشاء علاقات ايجابية بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق التفاهم وتقوية العلاقات من اجل بناء سمعة طيبة وعلاقة دائمة.

كذلك في مجال العلاقات العامة في المؤسسة يظهر دور الاتصال في نجاحها حيث تعرف انها القدرة على الاتصال والتأثير في الجماهير، وهنا تظهر العلاقة بين العلاقات العامة كوظيفة ومهارات الاتصال، حيث تتصل المؤسسة مع الموظفين والموردين والمستهلكين والمستثمرين من جهة ولكن نجاح هذه العملية هو مرتبط بالقائم بها على مستوى المؤسسة وهو رجل العلاقات العامة ، هذا الاخير الذي يعتبر صوت المؤسسة والمتحدث الرسمي عنها في الحالات العادية وأثناء الازمات. وهذا مايدفعنا إلى التساؤل: ماهي مواصفات القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة؟

تعدد المهام التي يقوم بها مكتب العلاقات العامة في المؤسسة والتي على اساسها تتحد المهارات التي يتطلبها القائم بتلك المهام والتي تتمثل في :

- شرح سياسة المؤسسة خاصة في حالات التغيير او التعديل في السياسات
- بناء راي عام لدى الجمهور حول المؤسسة من خلال نشر المعلومات والحقائق
- متابعة اخبار المؤسسة وتحسين صورتها في حالة الاساءة اليها
- معرفة راي الجمهور حول المؤسسة
- تفعيل الاتصال بكل مستوياته

-القيام بالمقابلات والحوارات والندوات والاجتماعات الحفلات وغيرها.

اذن هذه من بين مهام رجل العلاقات العامة يقوم بالعديد من الانشطة ويستخدم العديد من الوسائل لتنفيذ اهدافه، ولكن حسب الدكتور علي عجوة هناك صفتين تساعد في تحقيق التأثير المطلوب ، الاولى ان يكون محبوبا والثانية قدرته على الاتصال . كما انه هناك تصنيف اخر وهي تمتعه بثلاث مهارات اساسية تتفرع منها عدة صفات:

1-**الصفات الشخصية:** اي ان يتمتع بالجادبية وقوة الشخصية و اللباقة وحب الاستطلاع الخيال الخصب ،الاتزان الموضوعية ، النشاط الدائم ... وهذا مايساعده في كسب ثقة الجمهور .

2-**القدرات الاتصالية:** وهي ان يتحكم ويحسن استخدام:

- \*اللغة: التعبير ان افكاره بدقة وبلغة قوية تتوافق والجمهور المستهدف
- \*الكتابة والتحرير: ان تكون واضحة ومقتعة ، وتتطلب مهارات صحفية واعلامية
- \*الاستماع : يستمع للمتحدث ومحاولة فهمه والرد على استفساراته
- \*التخاطب والتحدث: اي نقل المعلومات والاراء والاحداث بطريقة شفوية والقاء الخطب والكلمات والاجتماعات..
- \*بناء العلاقات: بناء علاقات ايجابية مع المحيط .

\*انتاج المواد الاعلامية: تتطاب مهارات الانتاج والاخراج والتحرير وغيرها من الفنون الاعلامية والصحفية.

3-القدرات العلمية: اي الاعداد العلمي و والمعرفي لاختصاصات العلاقات العامة كالحصول على شهادات اختصاص في المجال والالمم بمختلف الموضوعات ذات الصلة نذكر منها: الصحافة والاعلام وعلم الدلالة، الادارة وعلم النفس وعلم الاجتماع والاحصاء والبرمجيات بالاضافة إلى اصول البحث العلمي.

يمكننا القول ان اجتماع هذه الصفات في رجل العلاقات العامة تجعله قادرا على التفاعل مع الاخرين والتاثير عليهم من اجل كسب ثقتهم في المؤسسة ، ولكن هذا لا يكفي حيث ان تعابير الوجه والجسد ونبرة الصوت تزيد من حضور شخصية وتعطي بصمة لوجودك وتبدي مدى استعدادك للتحاور والتفاعل مع الاخرين سنشرحها لاحقا.

اما عن مهارات الاتصال المهمة والاساسية والتي سنتحدث عنها بالتفصيل نجد اربع مهارات في الاتصال اللفظي وهي:

1- مهارة القراءة: تعتبر القراءة غذاء الفكر، فهي تساعد على تلبية متطلبات الحياة وكيفية التعامل مع المواقف والاطلاع على الحضارات . وهي مهمة بالنسبة لرجل العلاقات العامة لسببين:

-الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المطبوعة أو الخطية سواء كانت عامة او خاصة وفهم ما تتضمنه هذه المعلومات من اتجاهات مؤثرة على المؤسسة (داخل او خارج المؤسسة)اي معرفة عادات الجمهور او الثقافات والحضارات.

2-يجب ان يعرف اللغة حتى يكون قادرا على على استعمال الكلمات والعبارات التي تعبر عن افكاره والتي تتفق في مدلولها مع الاطار الدلالي للجماهير التي يخاطبها. ويمكن لمن لا يتقن هذه المهارة ان يطورها من خلال:

-المطالعة المستمرة

-الدافعية للقراءة والتي تؤدي إلى قراءة ناجحة وفعالة ومؤثرة

-اسلوب قراءة سليم يؤدي إلى الفهم والاستعاب

-التركيز على المعنى وليس الحروف والكلمات

-الحرص على عدم وجود ضوضاء اثناء القراءة

-التفكير فيما يتم قراءته فقط

-اختيار الوقت المناسب

2-مهارة الكتابة:يعتبر الاتصال الكتابي اكثر رسمية من الاتصال الشفهي ، ويستخدم لنقل الافكار والمعلومات والاحداث.

تعتمد الكتابة بشكل اساسي على التحكم في اللغة وقواعدها حيث تكون واضحة ومقنعة خالية من الكلمات الغريبة .

وعلى رجل العلاقات العامة التحكم في الكتابة الصحفية لاعداد الرسائل حسب الوسائل الاعلامية المستخدمة فالكتابة للصحافة تختلف عن الكتابة للاذاعة والتلفزيون .

كما تستخدم الكتابة في اعداد التقارير والرسائل الادارية والمذكرات ،البرقيات الاعلانات ، رسائل الشكر والتهنئة ..الخ

والكتابة الناجحة هي التي تستند إلى:

-تحديد الهدف من الكتابة والموضوع ، صحيحة نحويا، تناسب الفقرات وتسلسلها، عدم التقليد اي الاصاله، استخدام الفاظ مناسبة ، تجنب الفقرات الطويلة، الاقناع في عرض الافكار والمعلومات ... الخ

3-مهارة الحديث: هي فن ومهارة وموهبة، ومن اصعب انواع الاتصال لذا يجب الاعداد لها مسبقا عن طريق

- معرفة الجمهور وخصائصه واتجاهاته نحو الموضوع اولاً .

-اختيار الموضوع : يلم بالموضوع من كل جوانبه

3-تحديد الغرض من الحديث: الخبر او الاقناع او الامتاع

-جمع المعلومات

5-تنظيم المحتوى

6-طريقة تقديم الحديث(قراءة ورقية او الارتجال ..)

ومن اجل نجاح الحديث لابد من :

- التدريب الجيد على الالقاء لزيادة الثقة بالنفس وجذب الانتباه، كما ان المظهر الخارجي وحركات الجسم تؤثر ايضا على المتلقي .

-لابد من التعرف على الافراد الذين نتحدث اليهم

-التركيز على المحتوى

-استخدام الصوت المناسب

4-مهارة الاستماع: هناك مقولة : المنصت الجيد هو متحدث بارع

يتطلب الاصغاء الفعال الفهم والادراك لما يقال ، ويتيح الفرصة لفهم جوانب الحديث والرد على الاسئلة والاستفسارات ذات الصلة .وكذلك القدرة على طرح الاسئلة الصحيحة لتوجيه المناقشة مثلا او القيام باستطلاعات الراي .ولكي تكون مستمعا جيدا عليك التعرف على العادات السيئة وتغييرها:

-عدم التركيز والاهتمام-التشتت -التظاهر-الاستماع دون تمعن-الانصات غير مكتمل وتكوين راي مسبق.

يجب ان يكون رجل العلاقات العامة مستمعا جيدا سواء للموظفين وانشغالاتهم واقتراحاتهم وشكاويهم . والاستماع الجيد في الاجتماعات والمقابلات والحوارات مع الصحافة او مع المستثمرين والشركاء والمستهلكين. في الحفلات والمناسبات والمعارض والابواب المفتوحة .اي في كل فرصة يلتقي فيها مع جمهوره وذلك من اجل فهم واستيعاب افكار واراء واتجاهاته ومحاولة ايصال المعلومات المناسبة .

اما مهارات الاتصال غير اللفظي فنجد :

1- مهارة فهم لغة الجسد: لغة الجسد هي العملية التي من خلالها يتم تبادل الافكار والمعاني بين الافراد بالاستعانة بلغة الجسد. وتعتمد على الجانب السلوكي والحركي للجسم كالاماءات وحركة الراس ونبرة الصوت.

-اي الذي لا يعتمد على اللغة الملفوظة ومفرداتها اي الافعال والاماءات وحركة الجسم.

-الخبرة المشتركة للرمز غير اللفظي تزيد من مقدار التفاهم بين اطراف الاتصال

-يرتبط ارتباطا وثيقا بثقافات الشعوب

-هو ذو مصداقية عالية

-يساعد في تقديم التغذية المرتدة اثناء الاتصال

تتأثر حركات الجسم واماياته بشكل غير مباشر بطريقة التفكير والشعور الداخلي للفرد، اي ان الجسد وما ينتجه من حركات وامايات ووهيئات هو رد فعل طبيعي لما يشعر به هذا الجسد او يتلقاه من المحيط، فهو نتيجة تفاعل داخلي (افكار واحاسيس) وخارجي لما حوله من مجتمع وثقافات وعقائد.

ويمكن فهم لغة الجسد من خلال : العينين ، وتعبيرات الوجه ، الابتسامة، حركة الراس، اليدين

2-نبيرات الصوت: نبيرات الصوت تنبئ عن حالة الانسان الداخلية من حيث الشعور والتفكير ويساعد على الاقناع والانفعال.

3-الصمت: غالبا ما يعتبر الناس الصمت مؤشر ضعف في كثير من المواقف الاجتماعية،

والاشخاص الصامتين في الجماعة ينظر اليهم باعتبارهم اقل الاعضاء فاعلية وتأثيرا فيها.

لكن رغم تأثير الكلام وفاعليته في الاتصال الا ان هناك اقوالا ماثورة "السكوت من ذهب" و"صورة واحدة خير من الف كلمة". حيث يعتبر الصمت من نماذج الاتصال غير اللفظي لكن الانسان لا يتخلى عن الاتصال في كل احواله، فهو تعبير يشير الى مجموعة معاني يستخدمها الانسان في احتكاكه بالآخرين منها:

- صمت الانسان عند الغضب او الاحباط

- الصمت اثناء الاستماع الى حديث او محاضرة او نشرة

- صمت الملل الذي يعبر عن الانسحاب من موقف او تقييم سلبي لما يجزي.

- عندما لا يستطيع الفرد ان يفكر في شيء يقوله

- عندما لا يفهم الشخص مقاله المتحدث لدرجة عجزه على طرح سؤال استفساري

- يدل على علامة وقار وتبجيل او تأمل

- صمت البلية: للتعبير على الحزن والاسى

- صمت التحدي: عدم العبير على الالم او عدم الاجابة على اسئلة

-

مهارات اخرى:

مهارة الحوار: من مهارات الاتصال الشفوي وشكل من أشكال الكلام و التحدث

الحوار : المحادثة بين شخصين او مجموعة من الاشخاص من أجل الحديث حول موضوع ما او الوصول الى حل مشكلة معينة.

ويعرف ايضا انه تبادل الآراء أو الأفكار حول قضية ما بهدف الوصول الى اتفاق حولها.

والحوار الناجح يتطلب المهارات الاساسية:

1- مهارات الانصات والاستماع (سبق شرحها)

2- المهارات اللفظية: التركيز على أهم الكلمات-التاني-التنويح في نبرة الصوت-تجنب الصراخ..)

3- المهارات غير اللفظية: لغة الجسد (تعبير الوجه والتواصل البشري وحركة اليدين..)

4- الاداب والاخلاق: عدم اصدار العوامر-تجنب الانشغال بمؤثرات خارجية. الاخلاص والصدق والبعد عن التعصب .

**ومن خصائصه :** وجود هدف -البدء بالنقاط المتفق عليها- تحديد المكان والزمان- الاستماع الايجابي-الاختصار-الوضوح والبساطة-الاعتماد على امثلة وادلة وشواهد- ان تكون نهاية الحوار ايجابية وهادئة.

**فوائده:**

-تبادل الافكار والاراء

-تنمية الجانب الثقافي والعلمي

-تبادل الخبرات

-تنمية جانب المحبة والود

**صفات المحاور لناجح:**

الوضوح في طرح الافكار، عدم الانشغال مع الغير اثناء الحوار، الاصغاء والانصات، الهدوء، سريع البديهة والقدرة على التركيز.

يستخدم رجل العلاقات العامة الحوار في:

مع وسائل الاعلام في البرامج الحوارية

اثناء الحفلات والمناسبات

المعارض والابواب المفتوحة

المفاوضات

مع الموظفين وممثلي العمال واثناء الازمات والاضرابات .

### مهارات الخطاب و تقديم العروض:

مهارة العرض واللقاء والمقدرة على على تقديم الافكار للآخرين ، وتعتمد على مواجهة الجمهور بانواعه واختلافاته والتحدث اليه مباشرة ومناقشته.لذلك فالامر يحتاج الى قدر ودرجة عالية من الثقة بالنفس.

### مهارات العرض الفعال:

- مهارة فنية: التحكم في طرق عرض البيانات والمعلومات وكيفية ترتيبها والادوات المساعدة(الحاسوب والاجهزة الصوتية وترتيب مكان العرض)

- مهارات سلوكية: المظهر العام واسلوب الكلام وطلاقته واستخدام لغة الجسد .

- مهارات جذب الانتباه: الاثارة والتشويق ولفت الانتباه بصفة مستمرة حتى نهاية العرض ،تجنب الملل واستخدام الكلمات والحركات والاساليب المتنوعة.

العرض الفعال يحقق:

- يثير انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الاداء والاعداد والمحتوى

- يكون مبنيا على حقائق نظرية وعلمية ومنطقية مع الوضوح

- يجيب على تساؤلات الجمهور

- يتيح فرصة مشاركة الجمهور بأرائهم وافكارهم .  
يمكن لرجل العلاقات العام استخدامه في عرض نجاحات المؤسسة في المناسبات وعرض سيرة المؤسسة وتاريخها وأثناء المفاوضات والاجتماعات المعارض المؤتمرات.

أما مهارة الخطابة: فهي القدرة على مخاطبة جمهور محدد وإيصال الرسالة المرجوة بوضوح وثقة، سواء امام مجموعة من الأشخاص المؤلفين او جمهورا غريبا عنه تماما.

تتطلب عدة مهارات اخرى تعمل معا في مختلف المواقف:

القدرة على التعبير والوضوح - السيطرة على التوتر والقدرة على جذب الانتباه - مهارة الحفظ والاستذكار - التحكم في الصوت - القدرة على تنظيم التدفق المنطقي للكلمة - مهارة السرد القصصي - مهارة ادارة الوقت.

وترجع اهميتها الى:

- اظهار مدى معرفة المتحدث

- اظهار مدى ثقة المتحدث بنفسه

- تعزيز الروح القيادية: كلما تطورت مهارتك الخطابية زادت الفرصة لتكون قياديا ناجحا.

**من الشروط الواجب توفرها في القاء الكلمة الخطابية :**

- اختيار جمهور ذا تأثير مباشر على المؤسسة سواء كانوا عاملين او متعاملين او مساهمين ...

- التركيز على هدف محدد للموضوع وابعاده لنقل رسالة بلغة واضحة وموجزة ومفهومة للجمهور.

- اعتمد المتحدث على اسلوب تلقائي وعفوي وحيوي الحركة للتاثير بالجمهور وبصرهم تجاهه.

- المقاربة بين طول مدة الخطابة ومناسبتها. (احتفال ذكرى تاسيس المؤسسة تكون الخطبة قصيرة، وفي اجتماع مجلس الادارة مثلا تكون اطول قليلا)

- التاكيد على تفاعل الجمهور مع المتحدث واقناعه عن طريق التمهيد الصحيح والتنظيم والايجاز ودقة الارقام والاحصائيات

- الاستعمال المقنن والمتقن لحركات جسم المتحدث والصوت والوضوح..

- تبديل اسلوب الحديث عند شعور الجمهور بالملل، ومحاولة الشرح في حالة ضعف الاستعاب.

**مهارة فن التعامل مع الاخرين:**

ان الانسان في اطار الجماعة التي ينتمي اليها يكون جبرا على التعامل مع ن حوله من البشر. وتعتمد قدرة الفرد على اكتساب مهارة فن التعامل مع الاخرين على قدرته في ادارة الموقف الاجتماعي بشكل عام من خلال:

-القدرة على ادارة النفس

-القدرة على ادارة الاخرين

-القدرة على ادارة الوقت والظروف والامكانيات

تنقسم موارد الانسان على موارد مادية وموارد معنوية واجتماعية، والادارة هنا هي عملية انسانية مستمرة تعمل على تحقيق اهداف محددة باستخدام الجهد البشري والاستعانة بالموارد المتاحة. وتعتمد قدرة الانسان على ادارة نفسه من خلال:

- أن يكون جادا وفعالاً وقادراً على بذل الجهد
- أن يكون فعلاً وليس مفعولاً به في اي وقت وتحت كل الظروف ، مقتنعاً بمصادر قوته وتجنب الضغط على النفس والسلبية .
- الشعور بالقدرة على الانجاز من العوامل المحفزة على الأداء تحفيزاً ذاتياً وتخلق الدافعية الايجابية التي تحرك هذه القدرة وتجولها الى قوة دافعة ومؤثرة.

**التعامل مع انماط مختلفة من البشر:**

حسب نمط الإدراك:

الأشخاص البصريون: يركزون في في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والألوان ومن مؤشراتهم: حركة العين في الاتجاه الى الأعلى اثناء استعراضهم للصور التي في عقولهم. ويستخدمون مفردات ارى ،أشاهد،الاحظ..

الأشخاص السمعيون: يركزون على على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام لكلمات اسمع انصت ،أتحدث،أقول.

الأشخاص الحسيون: يركزون على عبارات ذات دلالات حسية، أشعر، أحس، ألمس.

وهناك تقسيمات اخرى حسب ثنائية الإدراك/التفاعل الى 4 مجالات:

1-التفاعل: انبساطي او متحفظ

2-الاهتمام بالمعلومات: تحليلي او شمولي

3-اتخاذ القرار: علمي او عاطفي

4-حل القضايا: الحازم او الودي

حسب السلوك التفاعلي: هناك مدعي المعرفة ، الثرثار ، الباحث عن الاخطاء العنيد الخجول ، الايجابي.

**مهارة القيادة:** هي فن التوجيه والتنسيق وتشجيع الافراد والجماعات لبلوغ الاهداف والقيادة الرشيدة تعتمد على الحكم الصائب على الامور والقة والخبرة الفنية. ومن وظائف القائد:

- يجب ان يساعد القائد الجماعة على تحديد اهدافها
- يجب ان يقوم بعملية التخطيط
- يجب ان يكون قادراً على تحليل حجم المشكلة وجمع المعلومات
- قادراً على تقديم الخبرة المناسبة ويهتم بالمعارف والمهارات والمعلومات
- ان يهتم بعملية التنفيذ واقامة مستويات وضوابط لمراجعتها في ضوء الاهداف
- ان يعمل على الاتفاق بين الاهداف المختلفة والقرارات

**مهارة الاتصال مع الذات:**

تعرف الذات على انها مجموعة الافكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظراً لاختلاف الافراد في شخصياتهم وخبراتهم فانهم يختلفون ايضاً في معرفتهم لذواتهم.

التواصل مع الذات يحصل داخل الفرد مع نفسه، داخل عقل الفرد يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، ويتمثل في الشعور والوعي والتخيل والتفكير وغيرها من العمليات النفسية الداخلية. ويشكل بداية وأساس الاتصال مع الآخرين وجهها لوجه او مع وسائل الإعلام. وحتى يكون الاتصال فعالا عليك ان تبدأ بالإدراك والتعلم والسيطرة على مهارات الاتصال الداخلي.

تتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين. ويختلف مفهوم الفرد لذاته باختلاف الكيفية التي بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها. ومفهوم الذات هو ادراك الفرد عن نفسه وعن تفكيره، وخصائصه الحسية والعقلية والشخصية، واتجاهاته نحو نفسه، واستشعاره لكيفية إدراك الآخرين له وبما يفضل ان يكون عليه.

**\*تقدير الذات:** ان درجة تقديرنا لذاتنا تعكس مدى احترامنا لأنفسنا وشعورنا بأهميتنا وقيمتنا الذاتية، والقيمة التي نصبغها على انفسنا كأشخاص وما نتوقعه من أنفسنا لأنفسنا.

كلما كانت درجة تقديرنا لذاتنا عالية نشعر بالارتياح والثقة، ويزيد ذلك من القدرة على التواصل بوضوح مع الآخرين. والعكس صحيح، وفي هذه الحالة يجب تغيير ذلك.

**\*الاتصال مع الذات:**

- الحديث مع الذات: هل ترسل لنفسك رسائل سلبية متشائمة (لا اعرف -لا استطيع) أم موجبة (تشجيع والحيوية)

- لوم الذات: تأنيب الذات بشكل متكرر يزيد من الانفعالات السلبية ويصبح ساخطا على نفسه. هذا يؤثر سلبا على التواصل.

- نقد الذات: كشف مواطن القوة والضعف أثناء الأداء وذلك من أجل تطوير وتلافي الأخطاء. يؤثر إيجابا على التواصل.

- تعزيز الذات: تحفيز الفرد للقيام بعمل ما والاستمرار فيه من خلال سير العمل وإطلاق عبارات تشجيعية. وهذا يساعد على التواصل الايجابي مع النفس والآخرين ويزيد من الدافعية.

الإحساس بالذات: إن إحساس الفرد بذاته يسهل إمكانية تغيير حياته من خلا التركيز على عمله وردود فعله، ويقوم بتطوير وترقية قدراته على تفسير أفعاله وتعليلها، وكذلك ما يحدث لجسمه حين يفعل. إن الإحساس بالذات هو الخطوة الأولى نحو السيطرة على الذات.

يؤدي التقدير العالي للذات إلى محادثة النفس بإيجابية والسيطرة على المشاعر والتصرفات وعلى لغة الجسد مما يؤدي بالآخرين إلى احترامك ويؤدي إلى تحمل المسؤولية وتحقيق الأهداف. ويخلق أشخاص ايجابيين وتعزيز التواصل مع الآخرين بفاعلية وتحقيق نجاح في إطار الجماعة.

**\*الإفصاح عن الذات:** عملية يقوم بها الفرد بالتصريح عن بعض المعلومات الشخصية لأحد الافراد دون غيره. اي الإفصاح عن ذواتهم. وينشأ عن ذلك الإفصاح تبادل الاهتمامات بين الأفراد واستيعاب المشاعر بينهما مما يعزز التواصل الفوري بين الطرفين. ويرجع ذلك الى مقدار توفر عامل الثقة بين الطرفين واختلاف الأشخاص واختلاف اهتماماته.

توصل كل من " جوزيف لوفت) و " هاري انجهام" الى تصميم نموذج اطلق عليه " نافذة جو هاري" حيث قاما بتقسيم الذات البشرية الى اربعة مناطق أساسية بناء على ما يعرفه الفرد عن ذاته وما يعرفه الآخرون عنه:

معرفة الآخرين بالفرد			
لا يعرفون	يعرفون	يعرف	معرفة الفرد بذاته
منطقة الاسرار	المنطقة المكشوفة	لا يعرف	
المنطقة المظلمة (المجهولة)	المنطقة العمياء		

**1- المنطقة المكشوفة:** تحتوي على معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، تكون ظاهرة للجميع ولا يمكن اخفاؤها(الاسم- الطول- الحالة الاجتماعية-عدد الابناء) لا يخجل الفرد من الافصاح بها ولا تشكل تهديدا له اذا ما عرفها الآخرون. اي كلما زادت المنطقة المكشوفة كانت علاقاتك مع الآخرين اكبر.

**2- المنطقة العمياء:** معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ولكنها تظهر للآخرين من خلال سلوكه العام وسلوكه اللفظي وتعبيرات وجهه. الآخرون فينا ما لا نعرفه عن انفسنا وهنا يمكن للنقد البناء من الآخرين ان يعدل من سلوكنا الى الاحسن. ولكن كلما كبرت هذه المساحة يزيد عدم تقبل الفرد للنقد والنصيحة وبعده عنهم.

**3- المنطقة الاسرار:** تحتوي على معلومات يعرفها الفرد عن نفسه ولكنه يعتمد اخفاءها عن الآخرين مثل الميول الرغبات والمخاوف بالإضافة الى الاسرار العائلية والمالية. تختلف باختلاف الافراد ومن وقت لآخر وحسب العلاقة ودرجة الثقة. كلما كبر قسم الاسرار كانت علاقتك بالآخرين ضعيفة.

**4- المنطقة المظلمة او المجهولة:** هي منطقة لا يعرف فيها الافراد انفسهم ولا الآخرين. تمثل ابعاد شخصيتنا التي لم يتم اكتشافها. وتوضح هذه المنطقة وتتكشف باتصال الفرد مع الآخرين ، ويتجه الى اكتشاف مواهبه بالتوجه الى مرشدين اجتماعيين أو نفسيين أو الطبيب...اذن كلما اتسعت المنطقة المجهولة ضعفت خبرتك حول العالم ومن حولك.

- يجب على الفرد الافصاح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون له تاثير طيب لدى الآخرين. والمبالغة لها تاثير سلبي (لا بد من توفر حدف+المكان المناسب+التوقيت+واختيار المعلومات المناسبة)

- كلما زاد تعامل الفرد مع الآخرين زاد افصاحه عم معلوماته الشخصية فيؤدي الى زيادة المنطقة المكشوفة وتوضح المنطقة العمياء لدى الآخرين وذلك على حساب منطقة الاسرار والمنطقة المجهولة التي تتضاءل شيئا فشيئا ويعرف الآخرون الفرد اكثر.