



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



محاضرات مقدمة في مقياس:

تقنيات الاتصال

مقدمة لطلبة السنة الثالثة اتصال وعلاقات عامة

اعداد الدكتورة: بكار أمينة

أستاذ مساعد -ب-

b.amira04@yahoo.com

أُرسلت المحاضرة الرابعة بتاريخ:

السنة الجامعية 2020-2021

**المحاضرة رقم 04: تقنيات الاتصال الشفوي (تقنية تداعي الأفكار، تقنية لعبة الأدوار،
تقنية الاجتماعات، تقنية six hats)**

1. تعريف الاتصال الشفوي

يعتبر من أقدم وأكثر أساليب الاتصال شيوعا وأفضلها استخداما، وذلك لما يوفره من الوقت والسماح بالاتصال الشخصي وجها لوجه، حيث يشجع تبادل الأسئلة والأجوبة، وبالتالي تبادل الآراء والأفكار، وخاصة بعد أن أضافت إليه التكنولوجيا الحديثة بعدا آخر وهو إمكانية الاتصال الشفهي عن طريق التلفون السلكي واللاسلكي أو التلفون المرئي. والاتصال المباشر يعتبر أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسرا وصراحة، وهو أكثر فعالية من أشكال الاتصال الأخرى، يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهات نظر مستقبلها ومواقفه واتجاهاته واستجاباته. كما يوفر الاتصال المباشر فرصة فهم مضمون الرسالة من خلال السماح بطرح أسئلة وإعطاء الفرصة لمناقشة كافة تعبيرات وجه مستقبل الرسالة وانفعالاته.

والاتصال الشفوي هو الذي يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل شفاهة، أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة، لا يشترط أن يرى الرئيس المرؤوس، فقد يكتفي بسماع صوته فقط، وهذا الأسلوب الشفهي يتميز عن الاتصال الكتابي بأنه أكثر سهولة ويسر، بل أكثر إقناعا للمرسل إليه.

أسلوب تداعي الأفكار

أولاً: أسلوب تداعي الأفكار

لقد تعددت مفاهيم فيما يخص تداعي الأفكار- لذا أعطيت العديد من التسميات لهذا الأسلوب منها زوبعة الأفكار، توليد الأفكار، عصف الدماغ، تجاذب الأفكار، التحريك الحر للأفكار والعصف الذهني، والذي يقصد به توليد وإنتاج الأفكار والآراء الإبداعية من الأفراد إلى المجموعات لحل مشكلة معينة تكون هذه الأفكار والآراء جيدة ومفيدة، وبالتالي وضع الذهن في حالة من الإثارة والجاهزية للتفكير في كل الاتجاهات لتوليد أكبر قدر من الأفكار الخلاقة حول المشكلة أو الموضوع المطروح للنقاش.

1- تعريفه: أصل كلمة عصف ذهني هو (حفز أو إثارة أو إبطار للعقل)، لذا فإنها تقوم على تصور "حل المشكلة" على أنه موقف به طرفان يتحدى أحدهما الآخر العقل البشري "المخ" من جانب والمشكلة التي تتطلب الحل من جانب آخر، ولا بد من العقل من الالتفاف حول المشكلة والنظر إليها من أكثر من جانب واحد في محاولة لتطويقها، واقتحامها بالطرق الممكنة. أما هذه الطرق فتتمثل في الأفكار التي تتولد بنشاط فكري وسرعة تشبه العاصفة ومن هنا ظهر مصطلح العصف.

أي هو وضع الدماغ في حالة ذهنية شديدة التركيز بهدف توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار الخلاقة حول موضوع معين.

Brainstorming is a method design teams use to generate ideas to solve clearly defined design problems. In controlled conditions and a free-thinking environment, teams approach a problem by such means as "How Might We" questions. They produce a vast array of ideas and draw links between them to find potential solutions.

ويعرفه (Osborn) بأنه مؤتمر تعليمي يقوم على أساس تقديم يقوم على أساس تقديم المادة التعليمية في صورة مشكلات تسمح للمتعلمين بالتفكير الجماعي لإنتاج وتوليد أكبر عدد ممكن من الأفكار والحلول المبدعة التي تدور بأذهانهم مع إرجاء النقد أو التقييم إلى بعد الوقت المحدد لتناول المشكلة.

ويستخدم العصف الذهني كأسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل الكثير من المشكلات، ويقوم هذا الأسلوب على حرية التفكير ويستخدم لتوليد أكبر قدر ممكن من الأفكار.

2- خصائص ومميزات هذا الأسلوب: وتتمثل في ما يلي:

- ✓ يؤدي إلى التحرر من القيود المفروضة على الفكر أو التي تفرضها الطرائق التقليدية التي تؤدي إلى إعاقة التفكير على الإبداع.
- ✓ إن الكم يولد الكيف، ففي الوقت نفسه من الواجب الاهتمام بالكم، بالحجم نفسه الذي يهتم به الكيف.
- ✓ تعد طريقة فردية وجماعية، بالرغم من أن إعدادها هو بالأصل للعمل الجماعي، كما أنها تتجه نحو نشاطات الجماعات الصغيرة، ولذلك فإن هذه الطريقة يمكن أن تتجه في مسارين متكاملين يمكن تطبيقها على الفرد في حد ذاته أو على جميع أفراد المؤسسة وجماعاتها بكاملها.
- ✓ إن النتاج الفكري الإبتكاري هو متولد عن طريقة الاحتكاك بين الأفراد، ذلك أن فطرة شخص ما تكون مستندة إلى فكرة شخص آخر، ولكن هذه الفرضية لا تنطبق على كل الأشخاص ولا في

كل الأحوال، حيث أن هناك من يعارض الفكرة ومع ذلك ففي هذا التعارض إمكانية توليد فكرة مبدعة وخلاقة.

✓ ينمي الفكر الإبداعي لدى الأفراد.

✓ ينمي الثقة بالنفس من خلال طرح الفرد آراءه بحرية بدون تخوف من نقد الآخرين لهم.

3- مراحلها:

❖ المرحلة الأولى: ويتم فيها توضيح المشكلة وتحليلها إلى عناصرها الأولية التي تنطوي عليها، وتبويبها وعرضها على المشاركين والذي يفضل أن يكون عددهم 10، ويختار المشاركون رئيسا للجلسة يدير الحوار ويكون قادرا على خلق الجو المناسب للحوار والتواصل وإثارة الأفكار وتبادل المعلومات، ومشارك آخر يقيد الأفكار.

❖ المرحلة الثانية: ويتم تصور للحلول من خلال إلقاء الحاضرين بأكبر عدد ممكن من الأفكار وتجميعها وإعادة بنائها. (يتم العمل أولا بشكل فردي ثم يقوم أفراد المجموعة بمناقشة المشكلة بشكل جماعي مستفيدين من الأفكار الفردية وصولا إلى أفكار جماعية مشتركة)، وتبدأ هذه المرحلة بتذكير رئيس الجلسة للمشاركين بالقواعد وضرورة الالتزام بها وأهمية تجنب النقد وتقبل أي فكرة ومتابعتها.

❖ المرحلة الثالثة: ويتم فيها تقديم الحلول والأفكار واختيار أفضلها.

4- آلياته وتقنياته الحديثة: إن لتداعي الأفكار والعصف الذهني طرق وتقنيات لانعقاد جلساته وهي تشتمل على الجوانب التالي:

✚ كيفية إدارة الجلسة: (قوانين الجلسة والنقاش) حيث تبدأ الجلسة باختيار من يديرها وكيفية عمل

المشاركين فيها فضلا عن ضرورة الالتزام الدقيق بما يلي:

- تجنب النقد واحترام أفكار الآخرين.
- تقبل أي فكرة مهما كانت وكيفما كانت.
- تشجيع الأفراد لمحاولة إنتاج أكبر قدر ممكن من الأفكار.
- الانتباه الجيد ومتابعة أفكار الآخرين.
- توفير جو يشيع فيه مشاعر الاستمتاع والحرية وإثارة التفكير.
- توفير جو من الأمن وإزاحة أي أسباب التوتر.
- توفير جو من التعاون والرغبة في العمل بصورة مرنة.

✚ إدارة الجلسة: يدير الجلسة أحد الأعضاء الحاضرين ويطلق عليه مدير أو رئيس أو محرك الجلسة

ويجب أن تتوفر فيه الشروط التالية:

- لديه إلمام كامل عن موضوع الجلسة أو المشكلة.
- القدرة على إثارة الأفكار.
- القدرة على اصطناع الجو المناسب وتهيئته.
- الإسهام في تقديم الأفكار عندما يتباطأ التدفق الفكري .
- عدم إصدار أحكام حول الأفكار المطروحة أثناء الجلسة.

✚ عدد الأعضاء في الجلسة: يتراوح عادة بين 5 إلى 6 أعضاء كجد أدنى، و 20 كحد أقصى، فضلا

عن قائد الجلسة، وإذا زاد العدد يمكن تقسيمهم إلى مجموعات كل فوج يتناول جزء من الموضوع.

هذا ونجد أنه رافق التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات تطور الآليات التي يتم بها العصف الذهني عبر أجهزة الحاسب المرتبطة ببعضها البعض وقد ساهمت التكنولوجيا في الاستفادة بشكل كبير من أسلوب العصف الذهني، ومن هنا جاء مصطلح العصف الذهني الإلكتروني. وهي إحدى الطرق التي يستخدمها المدراء في مختلف المؤسسات. ويشار أنها هذه التقنية تغلبت على بعض عيوب الطريقة القديمة من خلال عدم إعاقة الإنتاج ومشاركة كل الآراء دون تعرض الأشخاص إلى الإحراج. وبهذا تكوين طاقة جديدة وأفكار جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال.

تقنية لعبة الأدوار

1- تعريفها: يعرف على أنه أسلوب واسع الاستخدام في التعليم لاكتساب المهارات المعرفية، كما أنه السبيل الوحيد لمحاكاة الخبرة لتظهر حقيقة. فهو طريقة تمثيل الأدوار تقوم في أساسها على المشاركين والمراقبين في موقف ينطوي على مشكلة حقيقية، والرغبة في التوصل إلى الحل والفهم الذي يولدهما هذا الاشتراك، وتوفر طريقة تمثيل الدور عينة حية كمن السلوك الأساسي تكون وسيلة للأفراد لاكتشاف مشاعرهم وتطوير مهارتهم.

وهي تقنية تدعو مجموعة مشاركين لترجمة أدوار شخصيات مختلفة في وضعيات دقيقة تسمح فيما بعد بتحليل الأحداث ومواقف ومشاعر مرتبطة بطرف ما، ثم يأخذ الممثلون وضعية ملاحظين أثناء ترجمة وتحليل هذه الأدوار تحت إدارة منشط.

2- أهدافها: يهدف لعب الأدوار إلى تنمية اتجاهات الأفراد في معالجة المشكلات الاجتماعية والإدارية اليومية، لما كان لعب الأدوار يستند إلى قدرة الفرد على الارتجال فإنه لا بد أن يركز على:

- تنمية روح التعاون والعمل كفريق.
- الربط بين النظرية والتطبيق، بتقريب المفاهيم المنهجية النظرية إلى واقع الحياة الاجتماعية للأفراد.
- المساعدة على إكساب الفرد فرصة توظيف المهارات اللغوية والحركية والفكرية.
- التعرف على جوانب متعددة في الموضوع.
- إكتساب القدرة على تنظيم الأفكار والتعبير، والعمل على تطويرها.

- تنمية الاتجاه عند الفرد نحو القيادة، وتمكينه من أسلوب المبادرة والارتجال واتخاذ القرارات الفورية.
- يقوي مهارات الإصغاء والملاحظة والانتباه والتفكير.

3- خطوات لعب الأدوار:

- ❖ عدد الأفراد: يقوم المنشط بتطبيق التقنية ويوزع الأفراد على مجموعات باختيارهم وتوزيع الأدوار، وهذا بعد أن يكون قام بتهيئة المجموعة من خلال تقديم المشكلة وتحليلها وتوضيحها، مثلا من 5 إلى 10 يشاركون بتأدية الأدوار، والباقي الذين يرتقبون يعتبرون ملاحظين وعادة يكون عددهم بين 5 إلى 20، يقومون بتدوين الملاحظات لاقتراحها فيما بعد، بحيث لا يستطيعون التدخل أثناء اللعب.
- ❖ توقيت الاستعراض: عادة يستغرق التحضير من 15 دقيقة إلى 20 دقيقة، موزعة من 10 إلى 20 توقيت اللعب، أي بمعدل من 03 دقائق إلى 05 لكل فرد.
- ❖ التحليل والمناقشة والتقييم: بحيث يفتح المنشط المجال للملاحظين للنقاش حول الموضوع، ويخرجوا بتوضيحات للمشكلات وتحديد العقبات، من أجل تنشيط المناقشة.

4- صعوبات تنفيذ تقنية لعب الأدوار:

- يتطلب تمثيل الأدوار، واستخدامها تخطيطا مفصلا لسلسلة من الخطوات.
 - ينبغي في عملية التمثيل التركيز على الموقف.
 - إن تمثيل الموقف ما هو إلا أداة لتطوير فهم الأفراد للموقف، وزيادة قدرتهم التفكيرية.
- والفائدة من هذه التقنية فصل المشكلة عن شخصية الفرد بتحليلها تحليلا منطقيا، أي تعديل نظرة الفرد إلى المشكلة من نظرة ذاتية ضيقة إلى نظرة موضوعية شاملة. وكذا ينمي القدرة على المبادرة، ويقوي الثقة بالنفس.

تقنية الاجتماعات

1- تعريف الاجتماع: والاجتماع هو التعبير عن عمل جماعي، وبمعنى آخر فإن الاجتماع يمثل لقاء بين أكثر من فرد في مكان محدد وزمان معين، من أجل مناقشة موضوع أو موضوعات معينة والخروج بنتائج محددة حول هذه الموضوعات. أي تجميعهم لتحقيق هدف أو أكثر.

ومن الممكن إنجاح الاجتماعات من خلال:

- توضيح مفهوم ماهية الاجتماعات الفعلية.
- معرفة أسباب عدم نجاح الاجتماعات.
- اختيار أنواع الاجتماع المختلفة واختيار الأنسب منها.
- التعريف بالمهارات والتقنيات الرئيسية وتطبيقها.

2- أهمية الاجتماعات: تكمن أهمية الاجتماعات في النقاط التالية:

- ✓ تساعد الاجتماعات على الاستخدام الفعال للوقت (على صعيد المؤسسة، الفريق أو المستوى الجماعي، أو المستوى الفردي).
- ✓ تحسين في صنع القرار لأن الاجتماعات تنتج غالباً قرارات جماعية، وبالتالي موضوعية (بسبب تعدد وجهات النظر)، وفي نفس الوقت تتيح للشخص الواحد المشاركة في صنع القرار.
- ✓ رفع الروح المعنوية للأعضاء المشاركين بسبب مشاركتهم في عملية صنع القرار (في حال كان الاجتماع فعالاً) وبحق لكل عضو (مهمل كانت رتبته أو منصبه) صوت واحد فقط.
- ✓ توفر الاجتماعات التفاعل والتواصل والنقاش بين أفراد كافة الاختصاصات والخبرات، مما يؤدي إلى تفهم مواقف الآخرين، وإتاحة الفرصة للتعبير عن الرأي، وإيصال المعلومات والبيانات، والاحتكاك بين أفراد حديثي الخبرة مع من هم أكثر خبرة منهم، مما

يؤدي إلى اكتساب خبرات ومهارات جديدة.

✓ تساهم الاجتماعات في التعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجه إنجاز الأعمال
مركزاً مما يساعد على التخطيط لها.

✓ تبث الاجتماعات روح الانفتاح بين جميع المستويات، وتعزز العلاقات الإنسانية بين
الأعضاء.

3- أنواع الاجتماعات

الاجتماعات تتم على مستويات مختلفة، بعض هذه الاجتماعات قد يكون على المستوى الدولي وبعضها
على المستوى الإقليمي أو المحلي. وبعضها يكون حجمه كبيراً وبعضها عادياً، إلى جانب ذلك فإن الاجتماعات
منها الرسمية ومنها غير الرسمية.

كما أن ثمة تسميات مختلفة لهذه الاجتماعات، فقط يطلق عليها اسم لجنة أو فريق عمل، أو لقاء...إلخ. وإذا
أخذنا عامل الزمن بالنسبة لهذه الاجتماعات فسوف نجد أن ثمة اجتماعات دورية تعقد بصفة منتظمة وفي مواعيد
محددة، كالاتتماعات الأسبوعية أو الشهرية، أو غير دورية تعقد متى دعت الحاجة إليها، ونستطيع تصنيف
الاجتماعات من ناحية الحجم كالتالي:

✚ الاجتماعات الصغيرة: من المرجح حضور كل الأشخاص، ويكون النقاش أكثر انفتاحاً وتكون
السيطرة سهلة.

✚ الاجتماعات الكبيرة: تكون فيها إمكانية توليد أفكار أكثر، ويكون الإعداد المكاني أكثر رسمية،
وتكون هناك حاجة لمستوى سيطرة أعلى، كما يكون مستوى احتمالات التغيب أعلى.

وهناك تصنيف آخر للاجتماعات على أساس:

❖ الاجتماعات العادية: تتميز بكونها أكثر فوضوية، وحيوية، وشمولية، وإبداعية، ويكون الروتين
فيها قليلاً، ولا تحتاج إلى تنظيم وضبط كبيرين. ويشعر الناس بارتياح أكبر بمشاركتهم في
الاجتماعات العادية وتؤدي مستويات الطاقة الأعلى إلى ملل أقل.

❖ الاجتماعات الرسمية: تتميز بالإجراءات الرسمية، وبوجود جدول أعمال مدروس، وبتحديد
أدوار مخصصة لسير الاجتماع، وبغض النظر عن أنواع هذه الاجتماعات والتسميات المختلفة،
فإن أغلب الاجتماعات التي تتم داخل المؤسسات أو الإدارات غالباً ما تكون واحد أو أكثر

(1) اجتماعات إعطاء المعلومات: تتيح هذه الاجتماعات الفرصة للآخرين لمعرفة القرارات والإجراءات التي تم اتخاذها بالفعل، أو أية معلومات أخرى يراد معرفتها من قبل الآخرين، وغايتها الأساسية توضيح المعلومات المعطاة التي قد تتعرض للتشكيك وللتحدي، وبالتالي كان لابد من التحضير الجيد للمعلومات وللإقناع، وفي نفس الوقت يعتمد نجاح هذه الاجتماعات على مهارة قائد الاجتماع في العرض والإقناع، وعلى مدى مصداقيته، ولا بد من إتباع جدول الأعمال الواضح والمعد مسبقاً.

(2) اجتماعات طلب المعلومات: تتيح هذه الاجتماعات مناقشة وتبادل وجهات النظر، وانتزاع معلومات ما مثلاً: كردود واستجابات أثناء الاجتماع، وذلك في مواضيع مطروحة ومطلوب جمع معلومات عنها، وعادة ما تحقق هذه الاجتماعات قبل اجتماعات صنع القرار لجميع المعلومات اللازمة لاتخاذ (في مشروع مهم، في اتخاذ خطوات ما، وغيرها...)، ويكون التحضير المسبق لكل من طالبي المعلومات ومقدميها.

(3) الاجتماعات الخاصة بالإقناع: عادة يطرح أحد الأعضاء في هذه الاجتماعات قضية بغرض إقناع الآخرين بها، مثل خطة جديدة، أو مشروع جديد. إن مهارة وقدرة رئيس الاجتماع

في إنجاز هذه الاجتماعات تعتمد بشكل كبير على الرئيس وقدراته التأثيرية ومهاراته في الإقناع، ولذلك لابد من تحضيره المسبق، وترتيب النقاط التي سيرضاها بطريقة فعالة.

(4) اجتماعات حل المشكلات والتفكير الإبداعي: وتهدف إلى تشجيع المشاركين على التفكير للحصول على فرص عمل جديدة أو حلول لمشكلة ما، ويكون التخيل والإبداع من العناصر الرئيسية لهذه الاجتماعات، ويتم الحصول على رؤى متعددة من قبل المشاركين، ويقع على عاتق قائد الاجتماع (وبقية الأعضاء) مسؤولية تسهيل ومساعدة الآخرين على التفكير وتوليد الأفكار، وغالباً تفقد هذه الاجتماعات أهميتها عندما يكتشف الأعضاء بأن رئيس الاجتماع قد اتخذ مسبقاً حلولاً للمشكلة المطروحة، وأن الهدف الخفي لهذا الاجتماع الشكلي هو الحصول على موافقة الأعضاء حول القرار المتخذ.

(5) الاجتماعات الخاصة باتخاذ القرار: تركز هذه الاجتماعات على البحث على المعلومات اللازمة، ويقوم الأعضاء بالمساهمة بما لديهم لبناء قاعدة بيانات حقيقية يستند عليها قبل اتخاذ أي قرار، فدرجة الاستعداد (توفر المعلومات) تلعب دوراً كبيراً في نجاح هذه الاجتماعات،

ولا بد من حضور المشاركين المناسبين من ناحية القوة اللازمة لاتخاذ القرار، ومن ناحية المعلومات اللازمة من أجل اختيار الأصوب.. إن تدخل جميع الأطراف بطرح وجهات نظرهم المتعددة، واستماعهم لبعضهم البعض أمر مطلوب رغم أنه قد يقضي إلى نزاع نتيجة لاختلاف الآراء.

حيث تعد الاجتماعات الخاصة بحل المشكلات واتخاذ القرارات من أصعب الاجتماعات التي يمكن إدارتها، وذلك لأنهما يتطلبان كل من:

- تحضيراً وتخطيطاً دقيقاً.
- إدارة حازمة للاجتماع من قبل رئيس الاجتماع.
- ضرورة الفهم الكامل لجميع العمليات المتعلقة بحل المشكلات واتخاذ القرارات.

تقنية six hats

1/ ماهية إستراتيجية القبعات الست:

وتستند إستراتيجية الست قبعات هذه إلى فكرة الملاحظة التي يشعر بها كل شخص في أي نقاش إذ يتبنى أحد الأطراف موقفا ما يدافع عنه دفاعا مستميتا ولا يستمع إلى فكرة المعارض الذي يضطر بدوره إلى أن يدافع هو الآخر عن فكرته، مما يؤدي إلى جدل عقيم ونزاعات عديدة دون الوصول إلى نتيجة تفيد أيا من الطرفين. وتقدم إستراتيجيات القبعات الست علم توجيه الشخص إلى التفكير بطريقة معينة قم يطلب منه التحول إلى طريقة أخرى.. أي أن الشخص يمكن أن يلبس أيا من القبعات الست الملونة التي تمثل كل قبعة منها لونا من ألوان التفكير.

وفكرة القبعات الست هي عبارة عن تقسيم التفكير إلى ستة أنماط، وتم إعداد كل نمط كقبعة يلبسها الإنسان أو يخلعها حسب طريقة تفكيره في تلك اللحظة، وتتميز هذه الطريقة بأنها تعطي الفرد وفي وقت وجيز جدا قدرة كبيرة على أن يكون متفوقا وناجحا في المواقف العلمية والشخصية، وأنها تحول الموقف الجامدة إلى مواقف مبدعة، كما أنها طريقة تعلمنا كيف ننسق العوامل المختلفة للوصول إلى الإبداع.

ويتم اختيار القبعات على هذا الأساس كما يلي:

- إن القبعات هي الأقرب للرأس، والرأس يحتوي على الدماغ الذي يقوم بوظيفة التفكير، ولهذا فهي الأقرب للتفكير.
- عادة لا تبقى القبعة طويلا على الرأس لأننا سرعان ما نغيرها بتغير الظروف وهكذا الأفكار، فقد نعجب بفكرة ما في وقت معين، وتنخلى عنها في وقت لاحق كالقبعة التي لا يمكن أن نلبسها مدة طويلة، وكذلك الفكرة يجب ألا تعيش لدينا طويلا.
- القبعة التي تلبس طويلا تتسخ وتفقد أناقتها، وكذلك الفكرة فإنها إن بقيت مدة طويلة في رؤوسنا فإنها قد تصبح بالية لا جودة فيها.
- يحتاج الإنسان إلى ألوان مختلفة من التفكير، كما يلزمه أن يفسر أسلوبه في التفكير والوضع المستجد أمامه، ولذلك الإنسان المفكر يحتاج إلى لبس عدة قبعات مختلفة للتفكير والإبداع والنقد.

2/ خصائص إستراتيجية القبعات الست:

هناك مجموعة من الخصائص التي تحدد مواصفات كل قبعة عند استخدامها، وتشمل الآتي:

(1) القبعة البيضاء: (المعلومات، البيانات، المتطلبات)

وترمز هذه القبعة إلى التفكير الحيادي وتميز بالموضوعية، وهذا التفكير قائم على أسس التساؤل من أجل الحصول على الحقائق؟ أرقام؟... إلخ. وهي قبعة جمع الحقائق والمعلومات والخطط وقاعدة البيانات، ودراسة جوانب الموضوع والتحفيز لها. والذي يرتدي القبعة البيضاء يسأل مثل هذا السؤال: ما المعلومات التي يريدونها؟ وكيف نحصل عليها؟ ما هي الأسئلة التي تريد طرحها؟. والقبعة البيضاء توجه الانتباه إلى المعلومات المتوافرة ومن يرتديها تكون له القدرة على:

- يجب إجابات مباشرة ومحددة على الأسئلة.

- يهتم بالوقائع والأرقام والإحصائيات.

- يمثل دور الكمبيوتر في إعطاء المعلومات أو تلقيها (الموضوعية).

- التمييز بين الحقيقة والاعتقاد.

(2) القبعة الحمراء: (المشاعر - الحدس - العواطف)

وهي قبعة قائمة على ما يكمن في العمق من عواطف ومشاعر وكذلك تقوم على الحدس، وهي تفضي لشاعر والعواطف والحدس والجوانب الأخلاقية والإنسانية في المشكلة. ومن يرتدي هذه القبعة يقول: هذا شعوري نحو الموضوع، ما إحساسك الداخلي حول هذا العمل ومن يرتديها تكون له القدرة على:

- دائما يظهر أحاسيسه وانفعالاته بسبب وبدون سبب.

- يهتم بالمشاعر حتى ولو تدعم بالحقائق والمعلومات.

- يميل للجانب الإنساني أو العاطفي وآرائه وتفكيره يكون على أساس عاطفي وليس منطقي.

(3) القبة السوداء: (الحذر - المخاطر - المضاعب - السلبيات)

وهي قبة الخوف والحذر والتشاؤم والنقد والتفكير في الأخطاء أو الخسارة، التفكير الناقد، واللون الأسود مأخوذ من الصرامة والاتجاه نحو النقد، وترمز إلى الحذر وهذا الشيء مطلوب عند اتخاذ القرارات. وهذه القبة من أكثر القبعات فائدة، وتهم بالإجابة على الأسئلة: ما الصعوبات المحتملة؟ ما هي الاحتمالات؟ ما الأشياء غير المرغوب فيها؟ ما المشكلات الممكن حدوثها؟ ومن يرتدي القبة السوداء تكون له القدرة على:

- التشاؤم وعدم التفاؤل باحتمالات النجاح.
- إظهار نقاط الضعف ومواطن الشك في الموضوع.
- دائما ينتقد الأداء بالمنطق.
- يركز على العوائق والتجارب الفاشلة ويكون أسيرها.

(4) القبة الصفراء: (الفوائد والإيجابيات)

وهي قبة التفاؤل والتفكير في عمل وفوائد الموضوع المطروح للنقاش وتجري بعض النتائج والاقتراحات المفيدة والجدوى الاقتصادية. ترمز إلى التفكير الإيجابي البناء فهي نبحت عن المزايا، واللون الأصفر يرمز إلى الشمس للدلالة على التفكير المشرق والأمال والتفاؤل. ويمكن لصاحب القبة الصفراء أن

(5) القبة الخضراء: (أفكار جديدة)

وترمز إلى التفكير الإبداعي والبناء، فهي قبة البدائل والأفكار الجديدة والاهتمامات والاحتمالات، والاقتراحات والثراء الفكري، فالأخضر رمز الإبداع والابتكار أنه مثل نمو النبات الكبير من الغرسة الصغيرة. إنه النمو وهو التغيير والخروج من الأفكار القديمة إلى الجديدة. ومن يرتدي القبة الخضراء تكون له القدرة على الآتي:

- يحرص على كل جديد من أفكار وتجارب ومفاهيم.
- الرغبة في التخيل والتفكير العميق.
- مستعد لتحمل المخاطر والنتائج المترتبة عليها.
- دائما يسعى للتطوير والعمل على التغيير ويعطي من الوقت والجهد للبحث عن الأفكار والبدايل الجديدة.
- يستعمل وسائل وعبارات إبداعية مثل: (ماذا لو؟ هل؟ كيف؟ ربما).

يسأل: ما هي الفوائد؟ ومن المستفيد؟ ما هي الإيجابيات؟ لماذا يعد هذا جيدا؟ كيف سيساعدنا هذا؟. ومن يرتدي القبة الصفراء تكون له القدرة على الآتي:

- يكون متفائلا وإيجابيا ومستعدا للتجربة.
- يركز على احتمالات النجاح، وتقليل احتمالات الفشل.
- لا يستعمل المشاعر ولا الانفعالات بوضوح، بل يستعمل المنطق بصورة إيجابية ويهتم بالفرص المتاحة ويحرص على استغلالها.
- إيضاح نقطة القوة في الفكرة، والتركيز على الإيجابيات.
- إدخال التحسينات والاقتراحات على الفكرة.

5) القبة الخضراء: (أفكار جديدة)

وترمز إلى التفكير الإبداعي والبناء، فهي قبة البدائل والأفكار الجديدة والاهتمامات والاحتمالات، والاقتراحات والثراء الفكري، فالأخضر رمز الإبداع والابتكار أنه مثل نمو النبات الكبير من الغرسة الصغيرة. إنه النمو وهو التغيير والخروج من الأفكار القديمة إلى الجديدة. ومن يرتدي القبة الخضراء تكون له القدرة على الآتي:

- يحرص على كل جديد من أفكار وتجارب ومفاهيم.
- الرغبة في التخيل والتفكير العميق.
- مستعد لتحمل المخاطر والنتائج المترتبة عليها.
- دائما يسعى للتطوير والعمل على التغيير ويعطي من الوقت والجهد للبحث عن الأفكار والبدايل الجديدة.
- يستعمل وسائل وعبارات إبداعية مثل: (ماذا لو؟ هل؟ كيف؟ ربما).

6) القبة الزرقاء: (التفكير الشمولي)

وترمز هذه القبة إلى التفكير (الشمولي) أنه تفكير النظرة العامة، والتي تقوم بالتنظيم والمراقبة والتحكم والتقييم. والسبب في اختيار اللون الأزرق هو أن: لون السماء زرقاء وهي تغطي كل شيء وتشمل تحتها كل شيء. فاللون الأزرق يوحي بالإحاطة والقوة كالبحر فكيف ونوجه التفكير اللازم للوصول إلى أفضل نتيجة. وهي متعة التفكير التحكم والتقييم والنظر إلى الأشياء بطريقة نافذة بناءة والقبة

الزرقاء هي قبعة (جدول أعمال التفكير)، وتتم بالإجابة على: ما الفكرة الرئيسية؟ ماذا استفدنا حتى اللحظة؟ ما النتائج التي يمكن استخلاصها؟. ومن يرتديها تكون له القدرة على:

- يرمج ويرتب خطواته بشكل دقيق: يتميز بالمسؤولية والإدارة في أغلب الأمور..
- يتقبل جميع الآراء ويحللها ثم يقتنع بها.
- يستطيع أن يرى قبعات الآخرين ويحترمهم ويميزهم.
- تجميع النتائج للموضوع وكتابة التقرير.

قائمة المراجع والمصادر:

- 1- زياد سالم عبد: أثر استخدام العصف الذهني ضمن اطار التعلم التعاوني في التحصيل المعرفي، ع2، مج10، العراق، جامعة الكربلاء، مجلة جامعة تكريت، 2012.
- 2- البكري اياذ: تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
- 3- البكري ثامر: الاتصالات التسويقية والترويج: الأردن، عمان، دار حاد للنشر والتوزيع، 2006.
- 4- حريم حسين: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار حامد للنشر والتوزيع، 2004.
- 5- حمدي رضا هاشم: تنمية مهارات الاتصال، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع، 2010.
- 6- دادي عدون ناصر: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة، الجزائر، 2004.
- 7- البارودي منال: العصف الذهني وفن صناعة الأفكار، مصر، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
- 8- <https://www.youtube.com/watch?v=YXZamW4-Ysk>، تم الاطلاع، يوم 2022-01-10

