



# مهارات التواصل

# المحاضرة الأولى

## الجزء الأول: مهارات التواصل الفعال

# مهارات التواصل الفعال

في هذا البرنامج سيتعلم المشاركون أساسيات ومهارات التواصل والأنصات الفعال  
ومعوقات كل منهما.

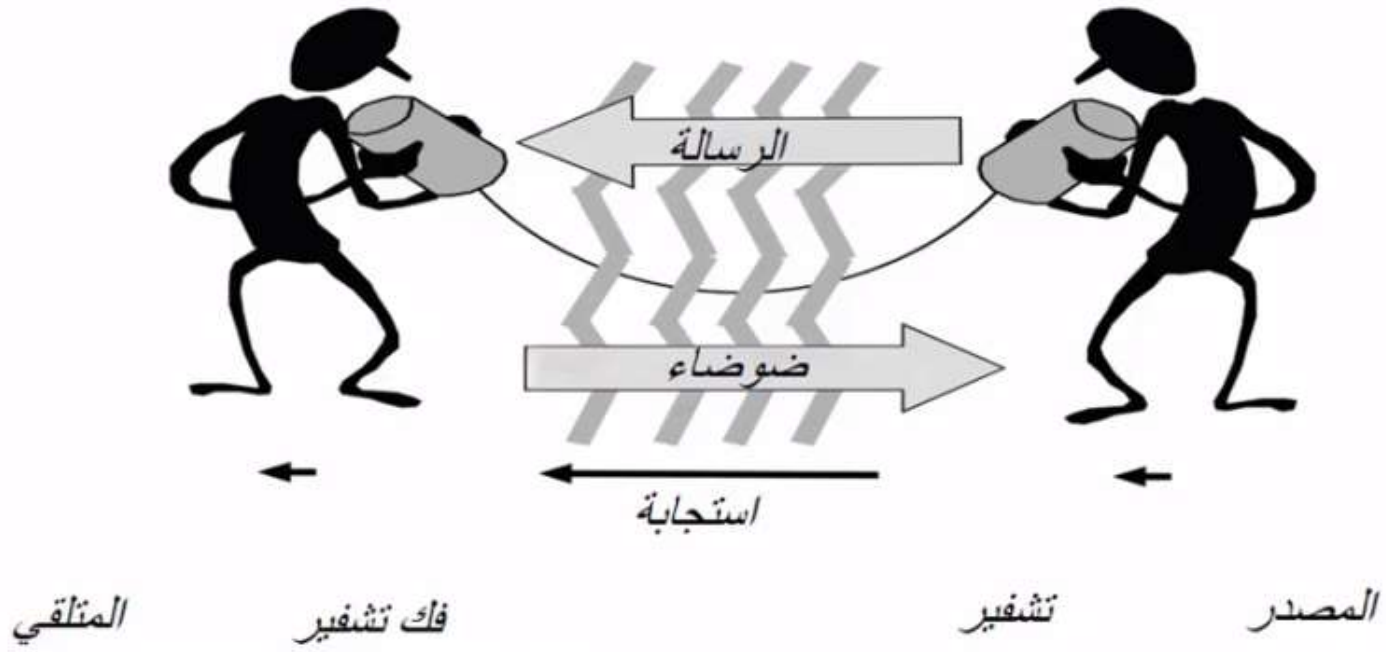
# الأهداف

عند استكمال هذا البرنامج سوف تكون قادراً على:

- وصف عملية التواصل.
- توضيح أوجه الاختلاف بين تقنيات الانصات المختلفة.

# الفصل الأول: التواصل الفعال







## قصة تبين معوقات عملية التواصل

هل نحتاج لأن نتواصل؟

# ما هو التواصل؟

- مفهوم التواصل هو انتقال الافكار أو المشاعر أو الرسائل من فرد إلى آخر عن طريق وسيلة من وسائل التواصل؛ وجها لوجه أو بالهاتف أو بالكتابة.
- فإذا نقلت أفكارك أو مشاعرك أو رسائلك بصورة واضحة وكما تريد المتلقي أن يفهمها...فقد حققت التواصل الفعال!
- التواصل الفعال هو التواصل الذي يحقق النتيجة المرجوه.. ولكن ما حاجتنا إليه؟

# عندما نفتقر إلى التواصل الفعال

«لا أستطيع أن أشرح لمديري المشكلة»

«أعجز عن تقديم فكري للمدير»

«أشعر بالتوتر ولا أستطيع الاستماع للمتحدث»

«الشخص الذي أحاول التواصل معه ولا يريد الاستماع لي»

# كيف نتواصل؟

- التواصل الشفهي – وجهاً لوجه.
- التواصل الكتابي.
- التواصل عبر الهاتف.

# معوقات عملية التواصل

معوقات التواصل كثيرة وأحياناً يكون المسئول عنها المتحدث وأحياناً تكون مسئولية المتلقي..

ونحن هنا بصدد سرد المعوقات العامة للتواصل...

# معوقات عملية التواصل

- اللغة.
- القيم والعادات والتقاليد.
- مستوى الفهم.
- درجة التخصص.
- اختلاف المستوى الاجتماعي أو الثقافي.
- اختلاف التوزيع الجغرافي.
- التواصل المفرط.



# معوقات عملية التواصل

- عدم مراعاة المشاعر والجانب العاطفي بين الطرفين.
- التسرع بالحكم على الحديث والمتحدث قبل أن ينتهي الحوار.
- الفوضى في الخلفية.
- تشويه الرسالة (حذف أجزاء منها أو الإضافة إليها).
- الخلفية الشخصية لكل من المصدر والمتلقي.
- عادات الإنصات السيئة.

# التواصل اللفظي والصوتي والمرئي

نحن نتواصل مع بعضنا البعض من خلال ثلاثة طرق:

التواصل اللفظي: وهي الكلمات نتفوه بها وتشكل الرسالة.

التواصل الصوتي: وهي كيف نقول الكلمات التي تشكل الرسالة؛ نبرة الصوت المستخدمة في

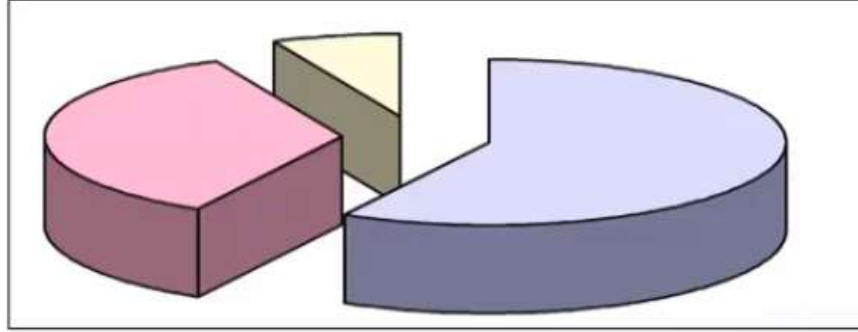
عرض الرسالة وخامة ومستوى الصوت.

التواصل المرئي: لغة الجسد وتشمل الاشارات غير اللفظية المستخدمة عندما نعرض الرسالة.

## التواصل وجهًا لوجه



الكلمات 7 %



لغة الجسد 58 %



طبقة  
الصوت  
35 %





# التواصل اللفظي

- إنتقي العبارات والألفاظ الإيجابية وتجنب العبارات السلبية.
- استخدم الألفاظ التي توطن علاقتك مع الآخرين وتبادلك معهم الألفه والتعاطف.
- تجنب استخدام الكلمات ذات الإيحاءات السلبية حتى لو كان الموقف يثير الغضب والاستفزاز.
- استخدم اسم الطرف الأخر أثناء الحديث.
- تجنب استخدام ألفاظ اصطلاحية والرتانة واللغة البذيئة.
- تجنب العبارات المتكررة (اللازمات).

# التواصل الصوتي



- لا تستخدم أسلوب السخرية.
- لا تقاطع أحد عندما يتحدث.
- تكلم بوضوح.
- النبذة: استخدم النبذة المناسبة لرسالتك.
- طبقة الصوت: تكلم بوضوح ورؤية.
- مستوى الصوت: لا ترفع صوتك أبداً!

يمكن أن يسيئ الآخرون فهم رسالتك إذا استخدمت النبذة غير الصحيحة والكلمات الخاطئة!



# التواصل المرئي

- هل سمعت من قبل أحدهم يقول: «كانت لغة جسده تتحدث بصوت عال حتى أنني لم أتمكن من سماع ما يقول؟»
- التواصل المرئي هي الرسالة التي يرسلها جسده للشخص الذي تتحدث معه؛
- فالأشخاص يصدقون لغة جسده أكثر من كلماتك.
- ما هو التواصل المرئي؟



# قاعدة التواصل عن طريق العين

حدود منطقة الوجه الواجب النظر إليها: المنطقة الواقعة بين الحاجبين وأسفل الأنف والتي تأخذ شكل المثلث.

المنطقة ب : منطقة السيطرة

المنطقة أ : منطقة غير مسموح النظر فيها



# التواصل المرئي

## وضعية الجسد

## وضع الجسم وهيئته

- الوضع الصحيح للجسم أثناء التحدث مع الآخرين ليس صحي فحسب ولكنه يدل أيضاً على مدى تمتعك بالثقة في النفس.
- ينبغي الوقوف باعتدال في وضع مستقيم ومنتصب القامة.
- ينبغي الحفاظ على أن تكون كتفك في وضع مستقيم.



# وضع الجسم وهيئته



- تجنب أن يكون الكتفان منحنيان أو متقوسان.
- تجنب المبالغة في تحريك القدمين أو هزهما أو تبديلهما.
- تجنب وضع ساق على الأخرى عند الجلوس.

# وضع الجسم وهيئته

- في أثناء المحادثات تجنب أن يكون جسمك في وضع يوحي بمواجهة وتحدي الآخرين وحافظ على وضع إحدى قدميك أمام الأخرى مما يوحي بالارتياح والتوازن.





## وضع الجسم وهيئته

في أثناء المحادثات تجنب أن يكون جسمك في وضع يوحي بمواجهة وتحدي الآخرين وحافظ على وضع إحدى قدميك أمام الأخرى مما يوحي بالارتياح والتوازن.



# وضع الجسم وهيئته

في أثناء المحادثات تجنب أن يكون جسمك في وضع يوحي بمواجهة وتحدي الآخرين وحافظ على وضع إحدى قدميك أمام الأخرى مما يوحي بالارتياح والتوازن.





# التواصل المرئي

## المسافات بين الأفراد

# المسافات بين الأفراد



- تجنب الوقوف خلف الأفراد.
- تجنب الالتصاق بالآخرين.

# التواصل المرئي

## تعبيرات الوجه

# تعبيرات الوجه



- تعبيرات الوجه هي هي فهرس العقل.
- ابتسم في الموقف الذي يلزم الابتسام وتجنب الضحك بصوت عال لأن هذا يعكس صورة مهنية.



- هل يمكنك معرفة كيف يشعر كل منهم؟ ←

# التواصل المرئي

## الإيماءات



- حرك يديك للتأكيد على وجهة نظرك دون المبالغة في تحريكهما.





## المحاضرة الثانية

## الفصل الثاني: الإنصات الفعال

## الأهداف

عند استكمال هذا الفصل، سوف تكون قادراً على:

- شرح أهمية الإنصات.
- وصف عواقب عدم الإنصات.
- سرد العادات السيئة للإنصات.
- تطبيق أفضل الأساليب لتحسين مهارة الإنصات.

# أهمية الإنصات

«إذا كان من المفترض أن نتكلم أكثر مما ننصت.. لرزقنا الله بلسانين وأذن واحدة» –

مارك توين

عندما ننصت إلى العميل الداخلي والخارجي فإن ذلك:

- يظهر احترامنا لهم.
- يشعرون باهتمامنا نتيجة مراعاة احتياجاتهم الإنسانية.
- يساعدنا على فهم احتياجاتهم.

# أهمية الإنصات

- يمتص غضبهم أو انزعاجهم.
- نتوصل إلى حل المشكلات.
- يبني جسراً من الثقة ويرسخ العلاقة مما يعزز من ولائهم.



# مخاطر عدم الإنصات وعواقبه

ماذا يقول البعض؟

«رئيسي في العمل يقوم بكل الكلام؛ أدخل مكتبه حاملا مشكلة فلا يعطيني فرصة لأفتح فمي»

«هذا الموظف يقاطعني كلما تحدثت»

«رئيستي لا تنظر لي عندما أتحدث؛ تحقق في الحاسوب ولا أعرف ان كانت تستمتع لي أم لا»

# مخاطر عدم الإنصات وعواقبه

«تعبيرات وجهه تشعرني أنني أضيع وقته»

«مكالماته الهاتفية تقاطع حديثي»

«مديري دوماً منصرفاً عني بذهنه؛ فلا يستمع إليّ مشاكلي»

# مخاطر عدم الإنصات وعواقبه

إذا لم ننصت..

تنقص قيمتنا!

نفوت معلومات مهمة؛ والتي يجب أن نعرفها.

تتفاقم المشكلات.

نفقد ولاء من نتعامل معهم.

# كن مستمعاً جيداً حتى تصبح...

- قادراً على الاتصال مع الآخرين بشكل جيد.
- قادراً على التعامل مع معارضة العميل.
- مفاوضاً مؤثراً في الحياة وفي العمل.

# الفرق بين السمع والإنصات

## السمع..

- هو وظيفة بدنية تماماً.
- هو نشاط بسيط (لأنك تسمع أصوات فقط).
- يحدث بطريقة آلية؛ أي لا يحتاج لأي جهد.
- هو وظيفة طبيعية (إذا لم يضعف).

# الفرق بين السمع والإنصات

- هو شرط أساسي للإنصات.
- إن السمع هو إحدى الحواس الخمس الأساسية.
- يحدث السمع عندما تتحول الموجات الصوتية إلى نبضات سمعية. بعبارة أخرى، السمع هو نشاط فسيولوجي ناتج عن الضوضاء التي تدخل إلى الأذن.



# الفرق بين السمع والإنصات

## الإنصات..

- يتطلب جهدا اضافيا يتمثل في الانتباه والتركيز طويل المدى.
- هو خبرة ذهنية وشعورية (حيث يستخدم المنصت المشاعر).
- نشاط معقد (حيث يتطلب التحليل والتفسير والترجمة).
- هو مهارة يمكن اكتسابها.

## الفرق بين السمع والإنصات

- يعزل الأصوات ويبحث عن معان وأفكار محددة.
- من الممكن أن يكون صعباً ومجهداً.
- مهارة يفتقر إليها الكثيرون.
- يحقق فوائد شخصية وعملية.

المنصت الجيد يكون حاضر الذهن ومتنبهاً لكل ما يقوله المتحدث!

## المحاضرة الثالثة

إن المنصت الجيد يكون حاضر الذهن ومتنبهاً  
لكل ما يقال!

تقمص وضع المتحدث

الانتباه إلى المتحدث

انتقاء المعلومات  
الضرورية

التظاهر بالانصات

تجاهل المتحدث

## المستمع غير الجيد



- الانتقاء:  
أن تسمع ما يروق لك فقط!

## المستمع غير الجيد

ثم أقول



وبعدها سأقول

- ترديد الحديث في ذهنك:

محاولاتك الذهنية في أن تفكر فيما  
ستقوله لاحقاً وتكراره في ذهنك.



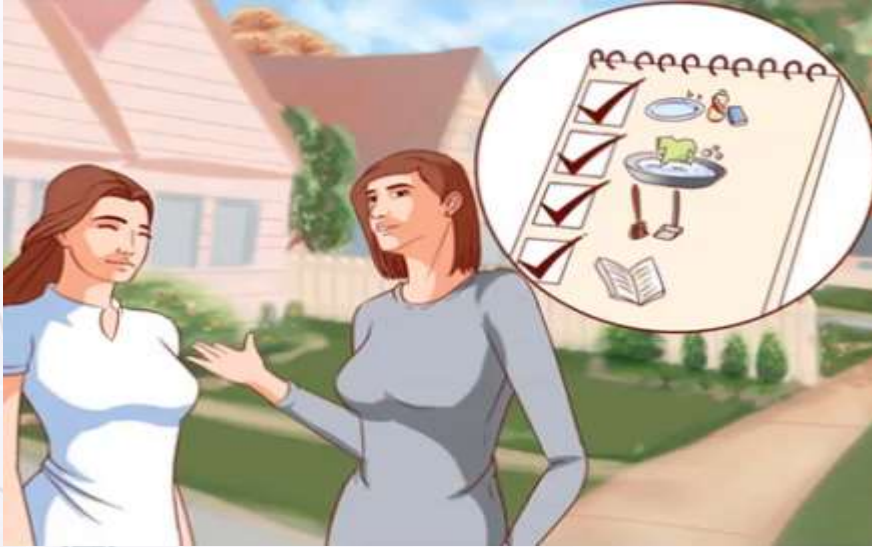
## المستمع غير الجيد

- المخالف:

أنت تعارض كل شيء؛ أيا كان ما يقال  
دائما ما تجد نقطة خلاف من أجل الجدل  
فقط.



## المستمع غير الجيد



- شروط الذهن:

تتظاهر بالإنصات ولكنك لا تركز في  
المحادثة وتنفصل تماما عن المتحدث.

## المستمع غير الجيد



• مطابقة «من يدور كل شيء حوله»:

كل ما يقول المتحدث يجد صداه لديك؛ أن تطابق كل شيء تسمعه بما مررت به من خلال خبراتك الشخصية.

## المستمع غير الجيد



- استرضاء المتحدث:

إن قبول كل ما تسمعه من أجل أن تكون لطيفاً فقط أو كي تتجنب الخلاف لا يعني كفاءتك كمستمع.



## المستمع غير الجيد



- الانحراف عن الموضوع:

أن تغير الموضوع بسرعة شديدة على نحو يشعر معه الآخرون أنك لست مهتماً بما يجب عليهم قوله.

## المستمع غير الجيد



### • القاضي:

لا تنتبه للمتحدث لأنك حكمت عليه مسبقاً أنه مخطئاً أو غير كفؤ أو حتى لا يستحق الإنصات له.





## • حلال المشاكل:

تفكر في حلول لمشكلة المتحدث ثم تبدأ بشرح الحل حتى قبل أن يكمل حديثه.

## المستمع غير الجيد

### • المثالي:

رد فعلك عنيف لأي انتقاد وتتمادى بإيماءاتك ورفع صوتك وقلب الحقائق وإعطاء مبررات أو معايرة المتحدث بأشياء قام بها في الماضي حتى تتجنب أن تكون أنت المخطئ.



## تقنيات الإنصات الفعال

- الانتباه إلى المرسل: بأن تُغير مرسل الرسالة كل الانتباه والتركيز. وبالإضافة إلى التركيز مع مرسل الرسالة، قدم معلومات غير لفظية مثل التواصل عبر النظر أو الوضع المفتوح للجسم حتى يعلم المرسل أنك تنصت إليه.
- إعادة الصياغة: بأن تعيد صياغة ما تعتقد أن المرسل قاله وتكرره عليه بألفاظ جديدة من عندك.

## تقنيات الإنصات الفعال

- **تحري تفاصيل الموضوع:** بأن تطرح أسئلة مفتوحة كي تشجع المتحدث على إعطائك معلومات كاملة عن الرسالة. وتبدأ مثل هذه الأسئلة على سبيل المثال بكلمة «ماذا» أو «كيف». من الممكن كذلك أن تبدأ السؤال بكلمة «لماذا» ولكن السؤال بهذه الكلمة ليس محبذاً لأنها تجعل المرسل في موقف دفاعي.
- **توقيت إبداء رد الفعل:** عليك ألا تتخذ رد فعل للرسالة إلا عند فهمك للرسالة بأكملها.

## الإنصات بشكل فعال

إن عملية الإدراك والفهم والتفسير الدقيق لرسائل المتحدث والاستجابة لتواصله الشفهي وغير الشفهي هو الإنصات بشكل فعال.



- تذكر أنه غير ممكناً أن تتحدث وتنصت في نفس الوقت.
- فلتنصت إلى أفكار المتحدث الرئيسية.



## الإنصات بشكل فعال

- كن حساساً لنقاط الغفلة لديك.
- قاوم ما يشغلك.
- حاول ألا تفضب!



## الإنصات بشكل فعال

- تعاطف مع المتحدث.
- أمتنع عن الأحكام المسبقة.
- لتكن استجابتك للرسالة وليست للشخص!

## الإنصات بشكل فعال

- تجاوب مع رسائل المتحدث الصوتية والمرئية أكثر من المعنى الفعلي لكل كلمة.
- استخدم ردود الفعل للحوار.
- لا تكن ناقدًا ذهنيًا أو شفهيًا لوجهة نظر المتحدث حتى لو اختلفت معه.

## الإنصات بشكل فعال

- اجعل بيئة الإنصات إيجابية على قدر طاقتك.
  - كن متحمساً للإنصات!
  - اسأل اسئلة مفتوحة أو مغلقة.
- إذا أردت أن تتعلم الإنصات الفعال ستحتاج إلى جهد كبير وكثير.

شكرا لكم