

مهارات التواصل



أن تتدرب المشاركة على
أساسيات فريق العمل

اختبار قبلي

الاختبار القبلي يقصد به أداة للتقييم الذاتي .. حددى نقاط
ضعفك ثم ركزي على علاجها .



اختبار قبلي

أخي المتدرب/المتدربة.. اقرأ القصة التالية بتمعن، ثم ناقش مع زملائك في المجموعة: كيف تعامل مصعب بن عمير رضي الله عنه مع أسيد بن الحضير في هذا الموقف: خرج مصعب بن عمير وأسعد بن زرارة رضي الله عنهم يوماً يريدون دار بني عبد الأشهل ودار بني ظفر، فدخلوا في حائط، وجلسا على البئر، واجتمع إليهما رجال من المسلمين وسعد بن معاذ وأسيّد بن حضير سيّدا قومهما من بني عبد الأشهل يومئذ على الشرك فلما سمعا بذلك قال سعد لأسيّد: اذهب إلى هذين اللذين قد أتيا ليسفهما ضعفاءنا فازجرهما، وانهما عن أن يأتيا دارينا، فإن أسعد بن زرارة ابن خالتي، ولولا ذلك لكفيت كهذا.

فأخذ أسيد حربته وأقبل إليهما، فلما رآه أسعد قال لمصعب: هذا سيد قومهم قد جاءك فاصدق الله فيه، قال مصعب: إن يجلس أكلمه. وجاء أسيد فوقف عليهما متشمتا، وقال: ما جاء بكما إلينا؟ تسفهان ضعفاءنا؟ اعتزلانا إن كانت لكما بأنفسكما حاجة، فقال له مصعب: أو تجلس فتسمع، فإن رضيت أمرا قبلته، وإن كرهته كف عنك ما تكره، فقال: أنصفت، ثم ركز حربته وجلس، فكلمه مصعب بالإسلام، وتلا عليه القرآن. قال: فو الله لعرفنا في وجهه الإسلام قبل أن يتكلم، في إشراقه وتهلله، ثم قال: ما أحسن هذا وأجمله؟ كيف تصنعون إذا أردتم أن تدخلوا في هذا الدين؟ ...القصة.



التقدير هو غذاء الروح البشرية

التواصل مع الآخرين

الاتصال عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات وإنتاجها بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما.

عناصر الاتصال

التواصل مع الآخرين يمثل نموذج من الخطوط والعلاقات بين عدد من العناصر
كما في شكل النجمة .



نموذج جوهاري للتواصل



مناطق الاتصال بالآخرين

١. المنطقة المكشوفة/ المعلومات الشخصية التي يعرفها الفرد عن ذاته ولا يمكنه إخفاؤها عن الآخرين، مثل: الشكل والمظهر العام، الوظيفة.
٢. المنطقة الخفية/ معلومات يعرفها الفرد عن ذاته ولكنه يعتمد إخفاءها عن الآخرين، وهي تختلف من شخص لآخر ومن وقت لآخر ومن موقف لآخر.
٣. المنطقة العمياء/ معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته ولكنها ظاهرة للآخرين من خلال سلوكه العام، مثل: الزمة اللفظية.
٤. المنطقة المجهولة/ وهي منطقة غير معروفة للفرد ولا للآخرين، وتمثل أبعاد شخصيتنا التي لم نكتشفها بعد.

نشاط

قيم مستوى القادة
في التواصل؟

العمياء	المكتشفة
المجهولة	الخفية

ب

العمياء	المكتشفة
المجهولة	الخفية

ج

العمياء	المكتشفة
المجهولة	الخفية

أ

نشاط



التواصل مع الآخرين			القائد
مقبول	جيد	ممتاز	
?	-	-	أ
-	-	?	ب
-	?	-	ج

خريطة الاتصال بالآخرين

المنطقة المفتوحة
(يعرفها الجميع)

المنطقة المخفية

(يعرفها الشخص عن نفسه
ولا يعرفها الآخرون)

المنطقة المجهولة

(لا يعرفها الشخص ولا
الآخرون، ويمكن استكشافها)

المنطقة العمياء

(لا يعرفها الشخص عن نفسه
لكن الآخرين يعرفونها)

هدفنا الشخصي
في التواصل هو
أن نوسع حجم
المنطقة المفتوحة
ونقل بقية
المناطق (المخفية
والعمياء
والمجهولة)

المنطقة المفتوحة

لتزويد من مساحة المنطقة المفتوحة في تواصلك مع الآخرين كقائد ماذا يجب أن تعمل،
ومن هم الأشخاص الذين ستطبق معهم هذه الخطوات:

أسماء
الأشخاص

ماذا يجب أن
تعمل



هذا النموذج يمثل العناصر الأساسية للتواصل .. الهدف هنا التعرف عليه .. ثم ستشرح عناصره بالتفصيل

بنك المشاعر الإيجابية

عمليات الإيداع (+)	عمليات السحب (-)
إظهار اللطف والمجاملة	إظهار القسوة والفظاظة
الحفاظ على الوعد	إخلاف الوعود
التوقعات الواضحة	توقعات غير واضحة
الإخلاص للغائب	إظهار الخيانة والنفاق
الاعتذار	الشعور بالكبرياء، والغرور، أو الغطرسة

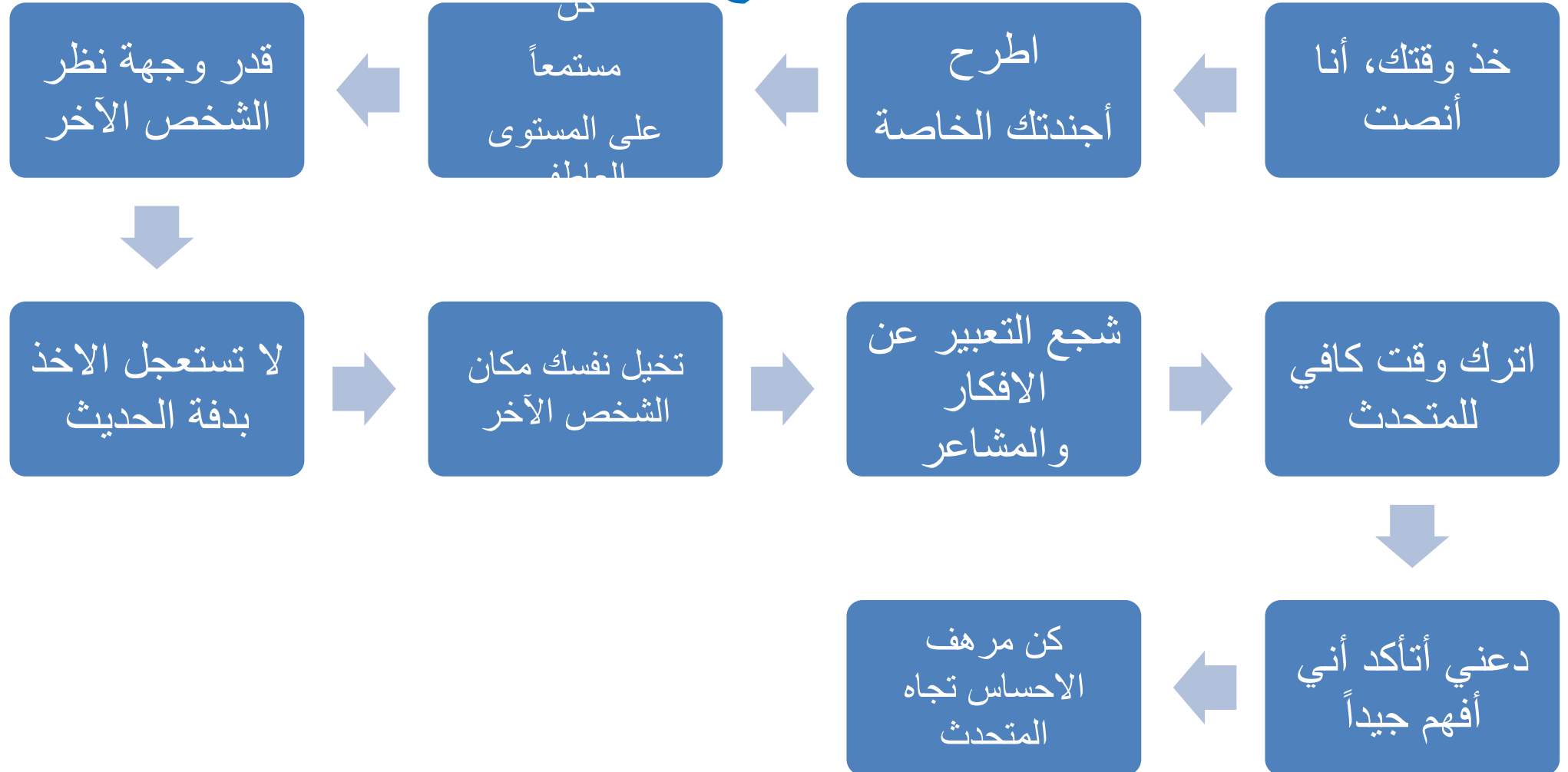
سجل رصيدك من المشاعر

الشخص: _____

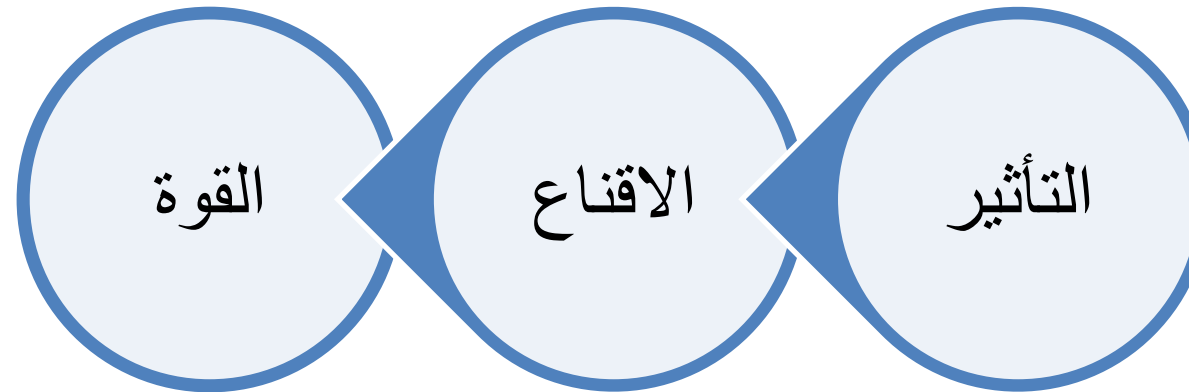
التاريخ	الودائع الممكنة في المستقبل

أنصت لأجل أن أفهم الآخرين

١٠ خطوات لتصبح منصتاً



مستويات الحديث



أتحدث بفعالية

المستويات الستة للحديث

المستوى ١ : كيف تتحدث فيستمع الآخرون؟	التأثير
المستوى ٢ : كيف تتحدث فيفهم الآخرون؟	
المستوى ٣ : كيف تتحدث فيفهم الآخرون ما ترغب في أن يفهموه؟	الإقناع
المستوى ٤ : كيف تتحدث فيتفق الآخرون معك؟	
المستوى ٥ : كيف تتحدث فيتذكر الآخرون ما تريده؟	القوة
المستوى ٦ : كيف تتحدث فيفكر الآخرون أو يقومون بعمل ما تريده منهم؟	

AIDA لجذب الانتباه

مكونة من أربع مراحل يمكنك استخدامها في أي وقت .

• المرحلة الأولى: **Attention** الانتباه:

اجذب انتباه المستمعين بشيء مفاجئ أو صادم أو فضولي أو شيء له علاقة وطيدة بخبراتهم.

• المرحلة ٢: **Interest** الاهتمام:

إثارة اهتمامهم عن طريق إيضاح إلى أي مدى يمكنهم الاستفادة. لاحظ أن مرحلتى الانتباه والاهتمام تركزان على ما يريد الحضور، وليس ما يمكنه تقديمه.

• المرحلة ٣: **Desire** الرغبة:

والآن أنشئ رغبة حقيقية وذلك بإيضاح ما سيحصلون عليه إن استمعوا إليك. وضح لهم أن ما يمكنك تقديمه سوف يفي برغباتهم.

• المرحلة ٤: **Action** العمل:

أخبرهم بما يحتاجون إلى عمله فيما يلي للحصول على ما يريدون.

AIDA لجذب الانتباه

• المرحلة الأولى: **Attention** الانتباه:

• المرحلة ٢: **Interest** الاهتمام:

• المرحلة ٣: **Desire** الرغبة:

• المرحلة ٤: **Action** العمل:

تتوقع كم عدد الموهوبين المكتشفين في السعودية (١٠٠ ألف)، استمعت
مقطع يتحدث عن موهبتك في كتابة الروايات، بصراحة أتوقع يكون
عندك رغبة كبيرة في استماع المقطع راح يشرح لك فكرة المكونات الرئيسية
للرواية. أقترح عليك تكتب راوية باتباع نفس الخطوات

الجودو اللفظي

يعتمد نموذج د. جورج تومسون للتواصل على خمسة

أنصت	تعاطف	اسأل	أعد الصياغة	لخص
------	-------	------	-------------	-----

- أنصت: أظهر الإنصات الإيجابي من خلال الإيماء بالرأس، والميل بالجسد نحو المتكلم، والنظر إلى عينه والإنصات الحقيقي.
- تعاطف: حاول أن تبين حجم المشكلة من وجهة نظر الآخر وتشعر بها كما يشعر هو
- أسأل: أبدأ في طرح الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة، وأحصل على المزيد من المعلومات، واترك الفرصة للآخر كي يبوح بما في داخله.
- أعد الصياغة . قم بإعادة صياغة أفكار الآخر، مستخدماً كلماته هو بقدر الإمكان.
- لخص: ابحثاً معاً عن الحلول المناسبة لجميع الأطراف، وساعده على أن يكتشف ما يمكن أن يحل المشكلة القائمة.

