

# وحدة التعليم المستمر

## ورشة عمل

### مهارات التواصل الفعال

تقديم

أ.م.د. سحر هاشم عبد الكريم



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

• ((فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا  
الْقَلْبِ لَأَنْفَضْتُمَا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ)) (159) آل عمران

• ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ  
وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ  
عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ (125) النحل

# مفهوم التواصل

التواصل هو العملية التي يتم بها نقل او تبادل المعلومات و الأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين. ويقضي الموظف في المتوسط 75% من وقت العمل في عمليات التواصل.

هناك مجموعة من الأساليب والطرق التي يتم استخدامها لتحقيق التواصل الإداري الفعال والوصول إلى هدف عملية التواصل ، ويجب استخدام الطريقة المناسبة لعملية التواصل. توجيه سلوك الأفراد نحو الأشياء المنشودة. نعبر فيه عن الملخص المفيد ، بحيث يعبر عن الفكرة الأساسية للموضوع ، وهي ليست طويلة ومملة ، ويفضل أن تكون مختصرة ، ولكن دون التقليل من المعلومات الأساسية.

**هذا النوع من المهارات ( مهارات التواصل )** هو أسلوب رباني راق، علمه سبحانه وتعالى لنبيه الكريم صلى الله عليه وسلم ليتعامل به مع الناس وذلك في قوله تعالى: (ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك) "سورة آل عمران 159"

# مفهوم الاتصال الفعال

هو إحدى المهارات التي يكتسبها الفرد بحيث يكون قادرًا على توصيل أفكاره وآراءه ورسائله إلى شخص أو جمهور معين بطريقة تضمن بها أن يقتنع الشخص المستهدف بما يقوله أو يعبر عنه



أهمية  
مهارات  
الاتصال

---

إحدى الوسائل للتخاطب بين الأشخاص  
المختلفين.

---

أساس العملية التعليمية وعمليات  
البحث.

---

إحدى الأدوات التي تساعد على التنسيق  
ما بين الأعمال الإدارية والنشاطات.

أهمية  
مهارات  
الاتصال

---

التحفيز على الإخلاص في العمل  
وزيادة روح الالتزام لدى الأشخاص.

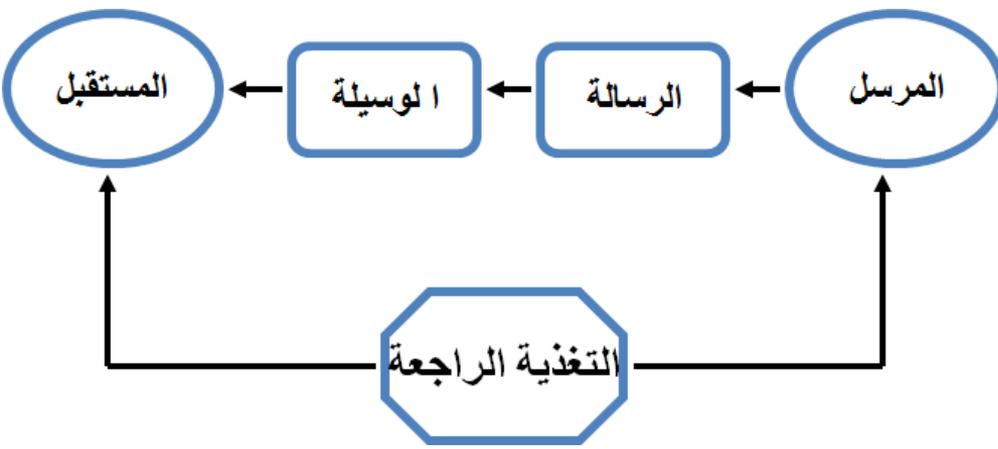
---

تنظيم الوقت ورفع الكفاءة فيما يتعلق  
في سرّيان المعلومات.

---

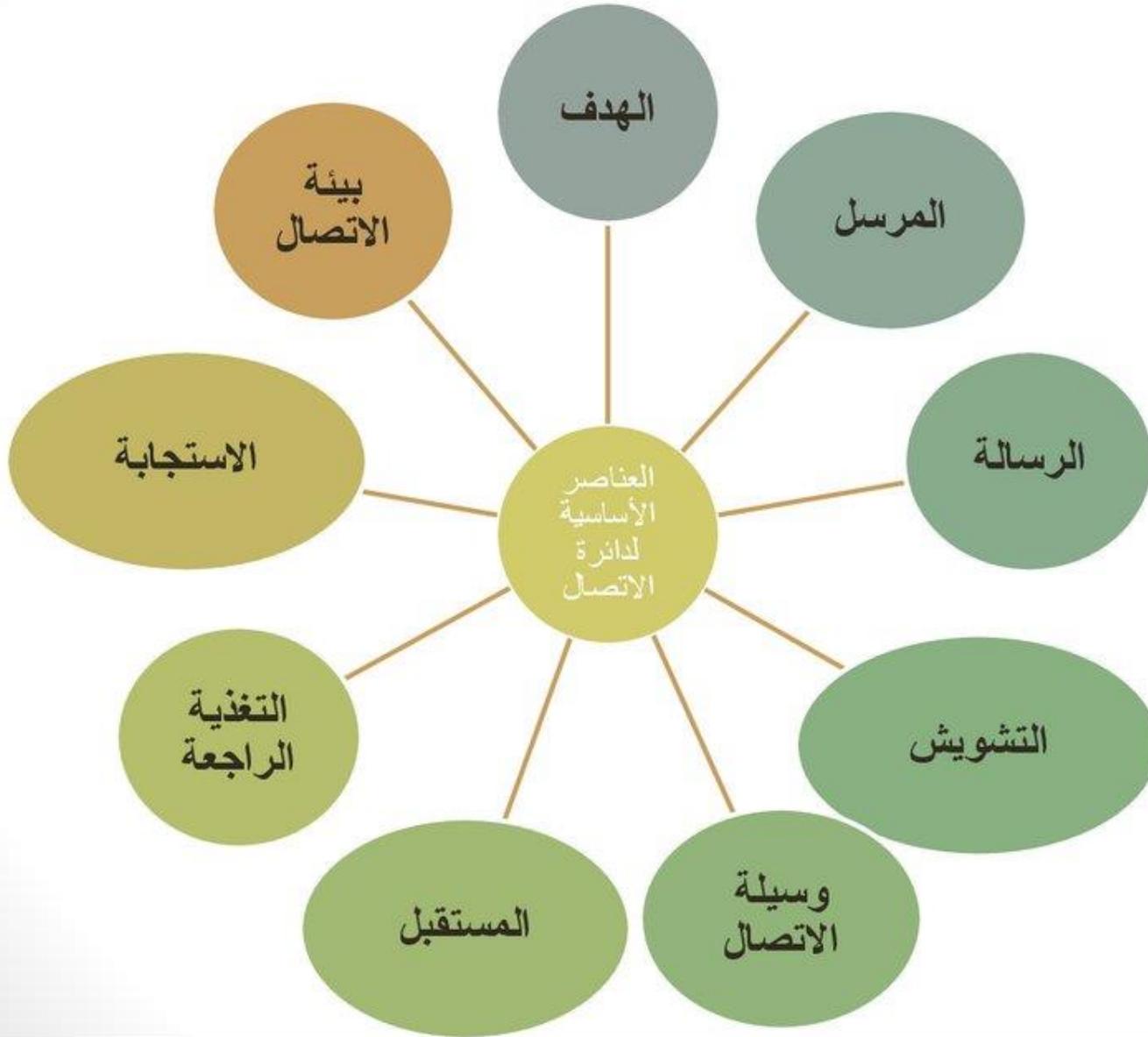
إحدى الوسائل التي تساعد على تحقيق  
الأهداف.

# مكونات التواصل



1. **المرسل**:- هو الشخص الذي يقوم بنقل الأفكار والمعلومات.
2. **الرسالة**:- هي الرموز والإشارات التي يريد المرسل إرسالها للمستقبل.
3. **وسيلة**: وهي الأداة التي تساعد على نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل.
4. **المستقبل**:- هو الشخص الذي يقوم باستقبال الرسالة من المرسل وفك رموزها.
5. **التغذية المرتدة**:- هي الاستجابة الصادرة من المستقبل للرد على الرسالة.

# مكونات عملية الاتصال



# القواعد المرتبطة بفن التعامل مع الآخرين:

1. تقدير الشخص المقابل.
2. اظهر اهتماما حقيقيا للشخص.
3. حدث الآخرين بمجال اهتمامهم.
4. أحسن لمن تتعامل معهم.
5. استخدم أسلوب المدح .
6. تجنب تصيد الأخطاء وانشغل بإصلاح عيوبك.
7. تواضع لأن الناس تنفر ممن يستعلى عليهم.
8. تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي اليهم.
9. وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديق.
10. اسع لتتوسع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك.
11. للناس أفراح وأحزان فشاركهم وجدانيا .
12. حاول أن تكون واضحا في تعاملاتك.
13. حافظ على مواعيدك مع الناس واحترامها
14. ابتعد عن التكلف في الكلام وفي التصرف
15. حاول أن تتلقى كلماتك.



## مهارات التواصل الفعال :

- 1- أتقن التعبير والتواصل بعينك ولغة جسدك
- 2- تواصل بدقة ووضوح
- 3- استمع وأعط المتكلم تركيزك الكامل
- 4- تقبل الاختلاف
- 5- راقب أسلوبك ونبرة صوتك
- 6- استخدم كلمة "أنا"
- 7- تجنب التخمين والأحكام المسبقة
- 8- تجنب الأسئلة التي يجاب عليها بنعم أو لا
- 9- أتقن مبادئ الاتصال الكتابي الفعال
- 10- مارس مهارات الاتصال كل يوم

## 1- أتقن التعبير والتواصل بعينك ولغة جسدك

تشمل لغة الجسد تعبيرات الوجه ابتسامًا وعبوسًا، وطريقة الجلوس والتواصل المباشر بالعين وحركات اليدين وغيرها مما يراه من يستمع إليك أو يتحدث معك. تساعد هذه الإشارات على شرح ما تريد إيصاله.

## 2- تواصل بدقة ووضوح

تريد أن تنقل رسالتك إلى الآخرين كما تتصورها في عقلك؟ لا بد أن تتواصل بدقة ووضوح لتحقيق الهدف. لتحقيق ذلك، اتبع هذه الخطوات العملية:

- تعرف على المستمعين الذين توجه لهم حديثك.
- ادرس اهتماماتهم واحتياجاتهم، وخلفياتهم الاجتماعية والدراسية.
- خطط لسير الحديث. حدد النقاط الرئيسية للكلام ونظمها بترتيب منطقي.
- استخدم اللغة والأمثلة التي يمكن للمستمعين فهمها.
- كن مباشرًا ومختصرًا واتبع أسلوبًا مرتبًا.
- استخدم الأمثلة العملية والواقعية التي تبسط الأفكار المعقدة أمام المستمعين.
- استخدم المرئيات مثل الرسوم البيانية أو المخططات أو شرائح العرض للتوضيح بشكل أفضل.

### 3- استمع وأعط المتكلم تركيزك الكامل

يؤدي غياب الإنصات والتركيز إلى فساد الحوار كله

### 4- تقبل الاختلاف

تقبل الأفكار الجديدة، ووجهات النظر المختلفة، واستمع لرأي من يحاورك باحترام كما تحب أن يسمعك الآخرون عندما تتكلم. سيساعدك ذلك على تطوير أدائك وتحقيق أهدافك

### 5- راقب أسلوبك ونبرة صوتك

توصل نبرة الصوت وأسلوب الحوار مشاعرك وتعبر عما يختلج في صدرك من أحاسيس مثل الغضب أو الإحباط أو السعادة أو الحماس. من خلال إدراك نبرة صوتك، يمكنك التأكد من نقل رسالتك في السياق المناسب. يمكن للهجة التي تتحدث بها أن تخلق بيئة تواصل إيجابية أو سلبية.

## 6- استخدم كلمة "أنا"

لا يعني هذا أن تكون مغرورًا. بل أن يستمتع محدثك بحوار خال من الغموض. من الأسباب التي تجعل استخدام كلمة "أنا" مهمة في الاتصال الفعال:

- إظهار تحملك لمسئولية أفعالك وكلماتك.
- إظهار ثققتك بنفسك وتقديرك لإمكانياتك.
- وضوح ما تريد أن تقوله أو تفعله.
- تجنب التملص من الأخطاء عند حدوثها.

## 7- تجنب التخمين والأحكام المسبقة

تجنب التخمين أو الامتناع عن إصدار أحكام مسبقة بناءً على معلومات غير كاملة أو غير دقيقة أساس من أساسات التواصل الفعال في العمل وخارجه. فعندما تتجنب التخمين وتختار البحث الدقيق والإنصات، ستصل لآراء صحيحة وتحقق أهدافك من التواصل والحوار.

## 8- تجنب الأسئلة التي يجاب عليها بنعم أو لا

تضر الأسئلة التي يمكن الإجابة عليها بإجابة بسيطة بـ "نعم" أو "لا" بجودة الاتصال والفائدة المرجوة منه. أما الأسئلة المفتوحة مثل تلك التي تبدأ بكيف وماذا ولماذا فتشجع المجيب على تقديم مزيد من المعلومات والتفاصيل التي تجعل الحوار أكثر انفتاحًا.

## 9- أتقن مبادئ الاتصال الكتابي الفعال

في الوظائف الحضرورية ستتواصل مع الآخرين بالايمل أو كتابة التقارير والرسائل، وفي وظائف العمل عن بعد ستعتمد على كل ذلك اعتمادًا أكبر. لذلك لا بد لكن من إتقان مهارات الاتصال الكتابي واختصار الكتابه وتنظيمها مع تدقيق المكتوب لغويا وتصحيح الاخطاء ومراجعة الكتابة بعد الانتهاء اكثر من مره

## 10- مارس مهارات الاتصال كل يوم

لن تتعلم التواصل الفعال دون ممارسة، ولن تتقن مهارات الاتصال دون المداومة على الممارسة.

# الصفات التي يجب توافرها في الشخص لكي يكون الاتصال ناجحا



# مزايا الاتصال الفعال

يعزز  
العلاقات  
بين الأفراد

يعزز الثقة  
بالذات

يعزز مهنية  
العمل

يساعد  
الإنسان على  
تقبل نفسه

يساعد الشخص  
في تقبل  
الآخرين له

يحد من  
التوتر

# أهمية التواصل الفعال في العمل

التواصل الفعال هو عمود مركزي تم بناء جميع الفرق الناجحة عليها. التواصل ليس ضرورياً فقط لنقل المعلومات ولكن أيضاً لضمان الثقة والتماسك بين أعضاء الفريق.

عندما يتواصل أعضاء الفريق بفعالية، يكونون أكثر قدرة على فهم نقاط القوة والضعف لبعضهم البعض، والعمل بشكل تعاوني لتحقيق أهدافهم، وتعزيز ثقافة التواصل المفتوح والصادق.

ومع ذلك، يمكن أن يؤدي التواصل غير الفعال إلى سوء فهم، والمواعيد النهائية المفقودة، ونقص المساءلة، والتي يمكن أن تؤثر سلباً على أداء الفريق ومعنوياته.

لضمان التواصل الفعال، من الضروري وضع النقاط التالية في الاعتبار:

**1. التواصل الواضح:** يجب أن يكون التواصل واضحاً وموجزاً ومباشراً لتجنب أي سوء فهم. يجب على أعضاء الفريق تجنب استخدام المصطلحات التي قد لا يفهمها الآخرون.

**2. التواصل في الوقت المناسب:** التواصل في الوقت المناسب ضروري لضمان وجود الجميع في نفس الصفحة. يجب على أعضاء الفريق التواصل بانتظام وبسرعة لإبقاء الجميع على اطلاع بالتقدم في المشروع، والتغييرات في الجدول الزمني، وأي مشاكل قد تنشأ.

**3. التواصل المحترم:** يجب أن يكون التواصل محترماً ومهنيًا ومهذباً لتجنب أي تعارضات أو سوء فهم.

**4. استخدام التكنولوجيا:** يمكن أن تكون التكنولوجيا أداة رائعة للتواصل، ولكن يمكن أن تكون أيضاً عائقاً إذا لم يتم استخدامه بفعالية. من الضروري اختيار أدوات الاتصال المناسبة وتأكد من أن الجميع يعرفون كيفية استخدامها.

**5. ردود فعل جيدة:** التغذية المرتدة ضرورية للتواصل الفعال. يجب أن يقدم أعضاء الفريق ردود فعل بناءة قابلة للتنفيذ، محددة، وذات صلة. يجب أن يكونوا أيضاً مفتوحين لتلقي ملاحظات من الآخرين واستخدامها لتحسين أدائهم.

# حواجز الاتصال المشتركة في الفرق وكيفية التغلب عليها

▶ في أي فريق عمل، التواصل ضروري للنجاح. ومع ذلك، هناك أوقات تنشأ فيها حواجز الاتصال، مما يعيق نجاح الفريق. يمكن أن تكون هذه الحواجز أي شيء **من الحواجز اللغوية إلى نقص الاهتمام، والمعلومات الخاطئة،** ويمكن أن تؤدي إلى سوء الفهم، والاستنتاجات غير الصحيحة، والفرص المفقودة. يمكن للفريق الذي يمكنه التغلب على هذه الحواجز بكفاءة تحقيق المزيد ويكون أكثر إنتاجية.

▶ فيما يلي بعض من أكثر حواجز الاتصال شيوعاً، وكيف يمكن التغلب عليها:

**1. حواجز اللغة:** عندما يأتي أعضاء الفريق من خلفيات ثقافية مختلفة، قد يجدون صعوبة في التواصل بفعالية. للتغلب على هذا الحاجز، يمكن للفرق استخدام أدوات الترجمة أو توظيف أعضاء الفريق متعدد اللغات الذين يمكنهم الترجمة للفريق.

**2. عدم الاهتمام:** في بعض الأحيان، لا يشارك أعضاء الفريق بشكل كامل في المحادثة، وقد يؤدي ذلك إلى سوء فهم. للتغلب على هذا الحاجز، يجب على الفرق التأكد من أن جميع أعضاء الفريق يشاركون ويستمعون بنشاط. يمكن تحقيق ذلك من خلال جعل أعضاء الفريق يلخصون المناقشة بعد انتهائها.

**3. المعلومات الخاطئة:** عندما يكون لدى أعضاء الفريق أجزاء مختلفة من المعلومات، يمكن أن يؤدي إلى الارتباك والاستنتاجات غير الصحيحة. للتغلب على هذا الحاجز، يجب أن يكون لدى الفرق نظام معلومات مركزي حيث يمكن لجميع أعضاء الفريق الوصول إلى نفس المعلومات.

**4. أنماط اتصالات مختلفة:** قد يكون لدى أعضاء الفريق أنماط اتصال مختلفة، مثل كونها مباشرة أو غير مباشرة. هذا يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم. للتغلب على هذا الحاجز، يجب أن يكون لدى الفرق اتصالاً مفتوحاً حيث يمكن لأعضاء الفريق التعبير عن تفضيلاتهم وفهم أنماط التواصل مع بعضهم البعض.

**5. اختلافات المنطقة الزمنية:** في عالم اليوم المعولم، قد يكون للفرق أعضاء في مناطق زمنية مختلفة. هذا يمكن أن يؤدي إلى صعوبات جدولة اجتماعات. للتغلب على هذا الحاجز، يجب على الفرق استخدام أدوات الجدولة التي يمكنها تحويل مناطق زمنية مختلفة.

# مفتاح الاتصال الفعال

▶ التواصل الفعال ضروري لأي فريق ناجح والاستماع النشط هو جانب حاسم منه. يتضمن الاستماع النشط إيلاء الاهتمام الكامل لما يقوله المتحدث وفهم رسالتهم وتوفير ملاحظات لضمان تلقي الرسالة الصحيحة. إنها أداة لا غنى عنها لتعزيز المساءلة في الفرق. الاستماع النشط ليس فقط سماع ما يقال، ولكنه ينطوي أيضاً على فهم منظور المتحدث وعواطفه واحتياجاته. يتطلب الكثير من الصبر والتعاطف والانفتاح.

▶ هناك العديد من فوائد الاستماع النشط في التواصل الفعال:

**1. فهم أفضل:** الاستماع النشط يساعد في الحصول على فهم أفضل للرسالة التي يتم نقلها. يمكن المستمع من فهم الرسالة والرد وفقاً لذلك.

**2. تحسين العلاقات:** الاستماع النشط هو وسيلة رائعة لبناء الثقة والاحترام بين أعضاء الفريق. وهذا يخلق شعوراً بالانتماء ويعزز العلاقات. و يمكن أن يؤدي إلى بيئة عمل أكثر تعاوناً وإنتاجية.

**3. حل الصراع:** الاستماع النشط هو أداة قوية في حل النزاعات في الفرق. عندما تكون هناك خلافات أو تعارضات، يساعد الاستماع النشط على فهم القضايا الأساسية وتطوير الحلول التي تعمل للجميع.

**4. زيادة الإنتاجية:** يمكن أن يؤدي الاستماع النشط إلى زيادة الإنتاجية في الفرق. عندما يستمع أعضاء الفريق بنشاط إلى بعضهم البعض، يكونون أكثر قدرة على فهم أدوارهم ومسؤولياتهم، وكذلك الأهداف الشاملة للمشروع. هذا يمكن أن يساعد في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء.

# انواع التواصل

**اولا: التواصل اللفظي ويتضمن:**

- اللغة
- النطق
- الصوت
- الطلاقة
- السمع

## مهارات الاتصال اللفظي

1. **مهارة التحدث:** ترتبط بتحديد الوقت المناسب للتحدث ،ارسال الأفكار للمستمع بشكل منظم ،التركيز على جوهر الموضوع، البساطة.

2. **مهارة الاستماع:** ترتبط هذه المهارة بالفهم ،التفسير ،التقييم، التذكر ،الاستجابة

3. **مهارة الكتابة:** تساعد على التفاعل مع الآخرين ،اقناع الآخرين، تحقيق التواصل.

4. **مهارة القراءة.**

## ثانياً: التواصل غير اللفظي

نقسم أساليب التواصل غير اللفظي الى ثلاث فئات:-

**أولاً:- التواصل غير اللفظي الجسدي:** الوضع الذي يكون عليه جسمك يكشف الكثير عن حالتك الذهنية وشعورك في لحظة معينة.

**ثانياً:-الاتصال البصري:** تمثل العينان مرآة الروح ، فنظرتك وسيلة قوية في لغة جسديك

## ثالثاً: التواصل غير اللفظي الحركي

الشخص القلق والمتوتر يقوم بعمل حركات سريعة ومتكررة عكس الشخص العادي الهادئ.

## رابعاً: التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة

ويتضمن نبرة الصوت:- متمثلة في النطق والصوت فهم أجزاء مهمة في لغة جسدك، كما أن حالتك الذهنية تظهر من خلال نبرة صوتك

## رابعاً: التواصل غير اللفظي المرتبط بالإشارة

تستخدم لغة الإشارة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من صعوبة في الكلام لمساعدتهم على التعبير عن أفكارهم وتسهيل فهمها على المستقبل.

# طرق تحسين مهارات الاتصال

الاستماع

الإيجاز

التعرف على من  
يتم التواصل معه

التواصل غير  
اللفظي

# طرق تحسين مهارات الاتصال

لغة الجسد

الثقة

التفكير

الانفتاح

الاسترخاء

استخدام الوسيلة  
المناسبة

# ختاماً

► في العمل، يعد التواصل الفعال جانباً حاسماً لضمان نجاح المشروع أو المهمة المطروحة. ولا يقتصر الأمر على نقل المعلومات فحسب، بل يتعلق أيضاً بإنشاء بيئة إيجابية ومثمرة حيث يمكن للجميع التعبير عن أفكارهم وآرائهم بحرية. ولذلك فإن فهم أهمية التواصل الفعال في بيئات العمل أمر بالغ الأهمية، حيث أن الافتقار إليه يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم والصراعات، وفي نهاية المطاف، الفشل.



شكراً

لأصغائكم