

دليل المتدرب

# التواصل الذكي

إعداد الدكتور

نايف بن حجي البجدي

1441/1440هـ

مراجعة قسم البرامج التدريبية

أ. زايد الشهري د. ياسر المحمود أ. حسين الدوسري

رئيس القسم

سليمان بن محمد النملة

إدارة التدريب التربوي  
والابتعاث بالرياض (بنين)

## مقدمة :

يعد التفاهم فناً من فنون التعامل والتواصل مع الآخرين، وهناك فرق واضح بين التواصل العادي والتواصل الفعال، حيث يتضح الفرق بمدى فاعلية وقوة التواصل الفعال .

من هنا تبرز الحاجة إلى تواصل نوعي يجعل المتحاورين متفاهمين مع بعضهم البعض، وهو ما يعرف بالتواصل الذكي. الذي يُمكن المتحدث من امتلاك مهارات تمكنه من إيصال رسالته بطريقة سهلة ومقبولة ومؤثرة. ويقودنا هذا إلى التساؤل التالي : كيف يتسنى لنا أن نحسن من فاعلية وجودة تواصلنا مع الآخرين؟

ويجيب على هذا التساؤل، الهدف العام للبرنامج. والذي يعد مفتاحاً ودليلاً للمساعدة في تطوير وتنمية مهارات التواصل فيما بيننا.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	
1	المقدمة	
2	فهرس المحتويات	
3	دليل البرنامج التدريبي	
5	ارشادات عامة للمدربين	
6	خطة تنفيذ البرنامج	
<b>اليوم التدريبي الأول : * مدخل إلى التواصل</b>		
9	التواصل اللفظي	الجلسة الأولى
11	التواصل غير اللفظي (لغة الجسد)	
13	مفهوم التواصل وأسس ووظائفه	
14	أهمية التواصل وأدابه	
15	الفرق بين الاتصال والتواصل	
17	الذكاء الشخصي والاجتماعي والعاطفي	
<b>* استراتيجيات التواصل</b>		
20	*المهارة	الجلسة الثانية
24	استراتيجية الاستماع والانصات والاصغاء	
29	استراتيجية الحوار	
33	استراتيجية التفاوض	
34	استراتيجية الاقناع	
35	استراتيجية التحفيز	
<b>اليوم التدريبي الثاني : * أنماط الشخصية</b>		
37	أنواع أنماط الشخصية	الجلسة الثالثة
38	فوائد أنماط الشخصية	
41	التعامل مع أنماط الشخصية	
<b>* تطبيقات التواصل الذكي</b>		
53	التطبيقات التواصل الذكي في البيئة التعليمية	الجلسة الرابعة
57	ورشة عمل تطبيقية	
61	المراجع	

## دليل البرنامج التدريبي

### ( التواصل الذكي )

#### الهدف العام للبرنامج

تنمية وتطوير مهارات التواصل الذكي في البيئة التعليمية.

#### الأهداف التفصيلية :

في نهاية البرنامج التدريبي يُتوقع من المتدرب أن يكون قادراً على :

1. التفريق بين التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي.
2. التمييز بين مفهومي الاتصال والتواصل.
3. استنتاج دور الذكاء العاطفي في تحقيق التواصل.
4. العناية بأنماط الشخصية في التواصل.
5. ممارسة لغة الجسد في التواصل.
6. توظيف استراتيجيات التواصل الذكي في حياتنا.
7. تطبيق استراتيجيات التواصل الذكي في البيئة التعليمية.

#### المحاور الرئيسية للبرنامج:

- مدخل إلى التواصل.
- استراتيجيات التواصل الذكي.
- أنماط الشخصية.
- تطبيقات التواصل الذكي في البيئة التعليمية.

الفئة المستهدفة :

قادة المدارس والمعلمون

مدة البرنامج :

عدد الأيام	ساعات التدريب اليومية	اجمالي ساعات التدريب
يومان	خمس ساعات	عشر ساعات

الأساليب التدريبية :

يتوقف نجاح البرنامج التدريبي في تحقيق أهدافه والمخرجات المأمولة من تنفيذه على المهارات واستخدام

حزمة من استراتيجيات التدريب والتي تشمل :

- المحاضرة القصيرة.
- تطبيقات تعاونية وفردية.
- ورش العمل.
- المناقشات الفردية والجماعية في المجموعات التعاونية.

وسائل ومواد التدريب :

- ✓ حقيبة المتدرب.
- ✓ عروض تقديمية.
- ✓ أوراق عمل وأنشطة تطبيقية.

ب. **التقويم في البرنامج:** تقويم المتدربون للبرنامج بعد نهايته على موقع التدريب

الالكتروني.

# إرشادات للمتدربين

## عزيزي المتدرب :

يعتمد نجاح العملية التدريبية على عناصر التدريب (المدرّب، المتدرب، الحقبة التدريبية، البيئة التدريبية) ولتحقيق دورك كمتدرب فاعل ينبغي مراعاة مايلي :

1. الالتزام بالحضور بالوقت المحدد للبرنامج من عوامل نجاحه ودليل وعي وحرص المتدرب.
2. الاطلاع على الحقبة التدريبية يساعدك على تحقيق أهدافك.
2. التدريب الفاعل هو الذي يشارك فيه جميع المتدربين بطرح الآراء والأفكار والمناقشة الهادفة. .
3. التركيز في التدريب وتجنب المشتتات كالهاتف المحمول ونحوه.
4. احترام الحوار الهادف يقود للتواصل الفعال.
5. انتقال أثر التدريب وتطبيقه في البيئة التعليمية دليل على نجاحه.
6. مشاركتك في تقييم البرنامج في الحقبة التدريبية بكل شفافية يساهم في تطويرها.

## خطة تنفيذ البرنامج :

اليوم	رقم الجلسة	موضوعات الجلسة التدريبية	الزمن المقترح
	الأولى	مدخل إلى التواصل	125 دقيقة
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التواصل اللفظي</li> <li>2. التواصل غير اللفظي (لغة الجسد) المفهوم والأهمية</li> <li>3. مفهوم التواصل وأسس ووظائفه</li> <li>4. الفرق بين التواصل والاتصال.</li> <li>5. معيقات التواصل</li> <li>6. الذكاء الشخصي والاجتماعي والعاطفي</li> </ol>	
		استراحة	30 دقيقة
الأول	الثانية	استراتيجيات التواصل	125 دقيقة
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. مفهوم المهارة وتعلمها</li> <li>2. استراتيجية الاستماع والانصات والاصغاء</li> <li>3. استراتيجية الحوار</li> <li>4. استراتيجية الاقناع</li> <li>5. استراتيجية التفاوض</li> <li>6. استراتيجية التحفيز</li> </ol>	
	الثالثة	أنماط الشخصية	125 دقيقة
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. أنواع أنماط الشخصية</li> <li>2. فوائد أنماط الشخصية</li> <li>3. التعامل مع أنماط الشخصية</li> </ol>	
		استراحة	30 دقيقة
	الرابعة	تطبيقات التواصل الذكي	125 دقيقة
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تطبيقات التواصل الذكي في البيئة التعليمية</li> <li>2. ورشة عمل تطبيقية</li> </ol>	

اليوم الأول

مدخل إلى التواصل

الجلسة الأولى

الاتصال اللفظي وغير اللفظي

زمن الجلسة

125 دقيقة

مدخل إلى التواصل  
نشاط فردي ( 5 ) دقائق :

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	1

ماذا تتوقع من هذه البرنامج ؟

.....◆
.....
.....◆
.....
.....◆
.....
.....◆
.....
.....◆
.....
.....◆
.....
.....◆
.....

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	2

تختار المجموعة أحد أفرادها ليتحدث أمام زملائه (لمدة دقيقة) بدون أن يستخدم  
أي جزء من جسده .

.....

.....

.....

.....

.....

هل استوعبت رسالة زميلك ؟ ماذا لاحظت عليها ؟

.....

.....

.....

.....

مدخل إلى التواصل  
نشاط جماعي ( 10 ) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	3

## لعبة : بدون كلام

يسحب المشارك باللعبة من الصندوق ورقة (مكتوب فيها حكمة أو مثل) ويحاول شرحه لزملائه بالاشارة والايماءات الجسدة وهم بدورهم يخمنون كلمات الحكمة أو المثل . والفائز هو من يستطيع تبسيط عبارة اللعبة ليجيب عليها الحضور بأسرع وقت ممكن .



مدخل إلى التواصل  
نشاط جماعي ( 10 ) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	4



دقق النظر في الصورة الآتية :

واسأل نفسك !! عن ابتسامة المرأة

في الصورة هل هي

• حقيقية أم مصطنعة ؟

• هل المرأو سعيدة أم حزينة ؟

**ومضة**  
الجسدي

في الصورة تعابير تساعد على التواصل

لم تكتمل (اليدين والساقين)

( حتى لو لم تع أو تلاحظ ايماءات الشخص الذي

تتحدث معه فأنت مازلت تعرف بشكل غير واع معنى

الاشارات غير الشفهية التي يصنعها هذا الشخص ! )

\*بيرد ويستل

مدخل إلى التواصل  
معلومة ( 5 ) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	5



مدخل إلى التواصل  
نشاط جماعي ( 10 ) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	6



بعد مشاهدتك لأداء زملائك المتحدثين حاول استنتاج  
تعريفاً للتواصل.

.....

.....

.....

.....

مدخل إلى التواصل  
نشاط جماعي ( 15 ) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	7



هل التواصل والاتصال مفهومان مترادفان أم مختلفان ؟ وضح اجابتك

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

مدخل إلى التواصل  
عرض معلومة (5) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	8

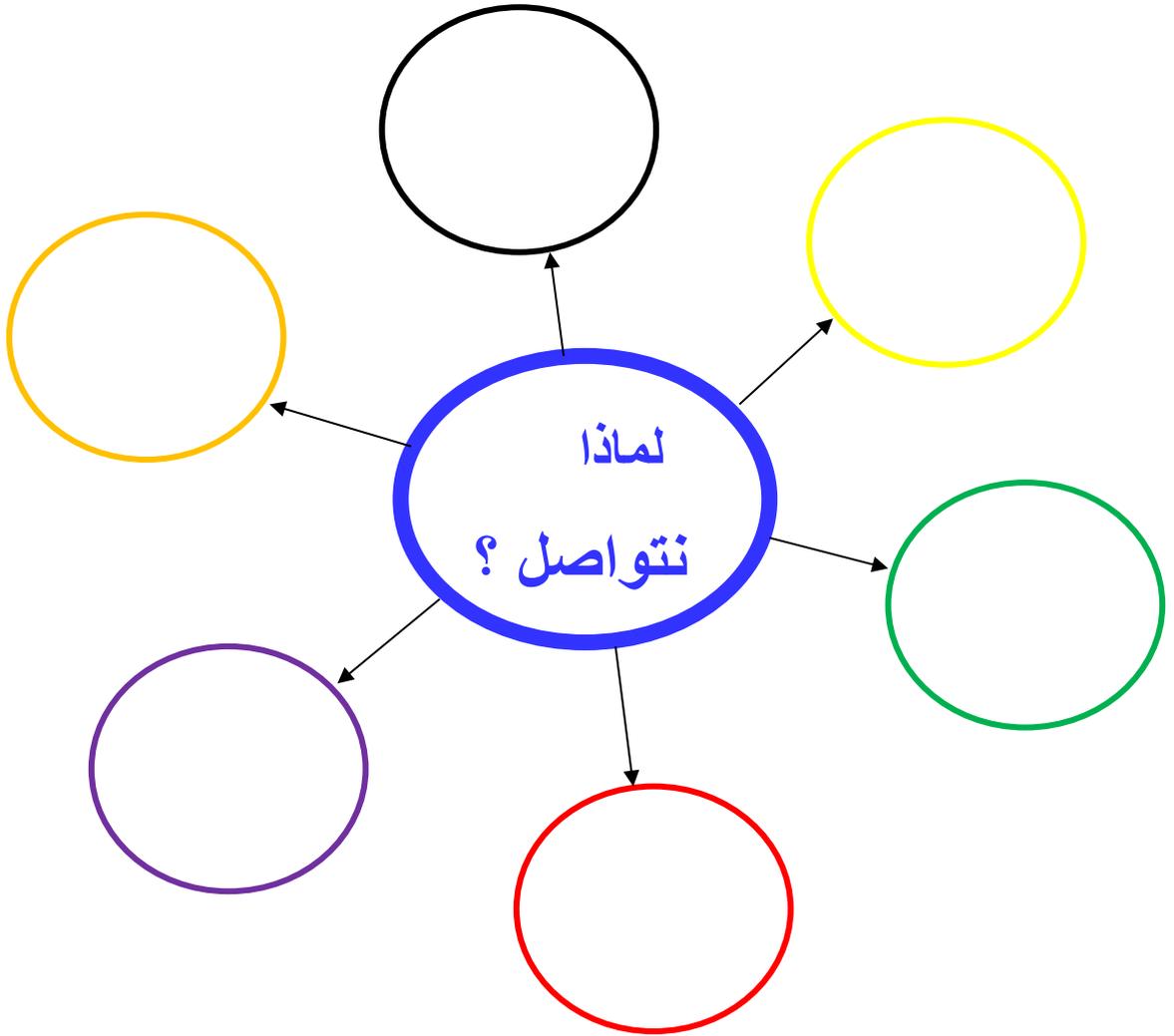
## معلومات اثرائية :

الاتصال	التواصل	الخاصية
×	✓	الاستمرارية
×	✓	المتابعة
×	✓	التفاعل
×	✓	التشاركية
✓	✓	التواصل اللفظي
×	✓	التواصل غير اللفظي
×	✓	التغذية الراجعة

أي أن كل تواصل اتصال ، وليس كل اتصال تواصل .

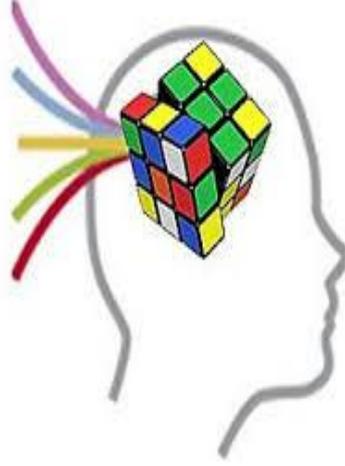
مدخل إلى التواصل  
نشاط جماعي (25) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب



مدخل إلى التواصل  
نشاط جماعي (10 دقائق)

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	10



ما مفهوم الذكاء من وجهة نظرك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

مدخل إلى التواصل

## نشاط جماعي (20) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	1	11

الذكاء موجود لدى جميع الأشخاص العاديين، فلا يوجد شخص نكي وآخر غبي كما يعتقد الكثير من الناس، وإنما هناك أشخاصٌ أذكىء في مجال وتخصص واحد، وآخرون أذكىء في مجالات عديدة أخرى، ومن الطبيعي جداً أن تجد من يمتلك أصنافاً وأنواعاً متعددة من الذكاء، إلا إنه من النادر أن يكون هناك شخصاً طبيعياً لا يمتلك ولو نوعاً واحداً من أنواع الذكاء على الأقل. وهذه الأنواع هي: الذكاء الاجتماعي (التفاعلي)، اللغوي (اللفظي)، المنطق الرياضي البصري المكاني، الحركي والعضلي، الطبيعي، العاطفي .



A large, empty, rounded rectangular box with a blue border, intended for writing or drawing a response to the question mark above it.

اليوم الأول

مدخل إلى التواصل

الجلسة الثانية

استراتيجيات التواصل

زمن الجلسة

125 دقيقة

استراتيجيات التواصل

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	1



ما مفهومك للمهارة؟

.....

.....

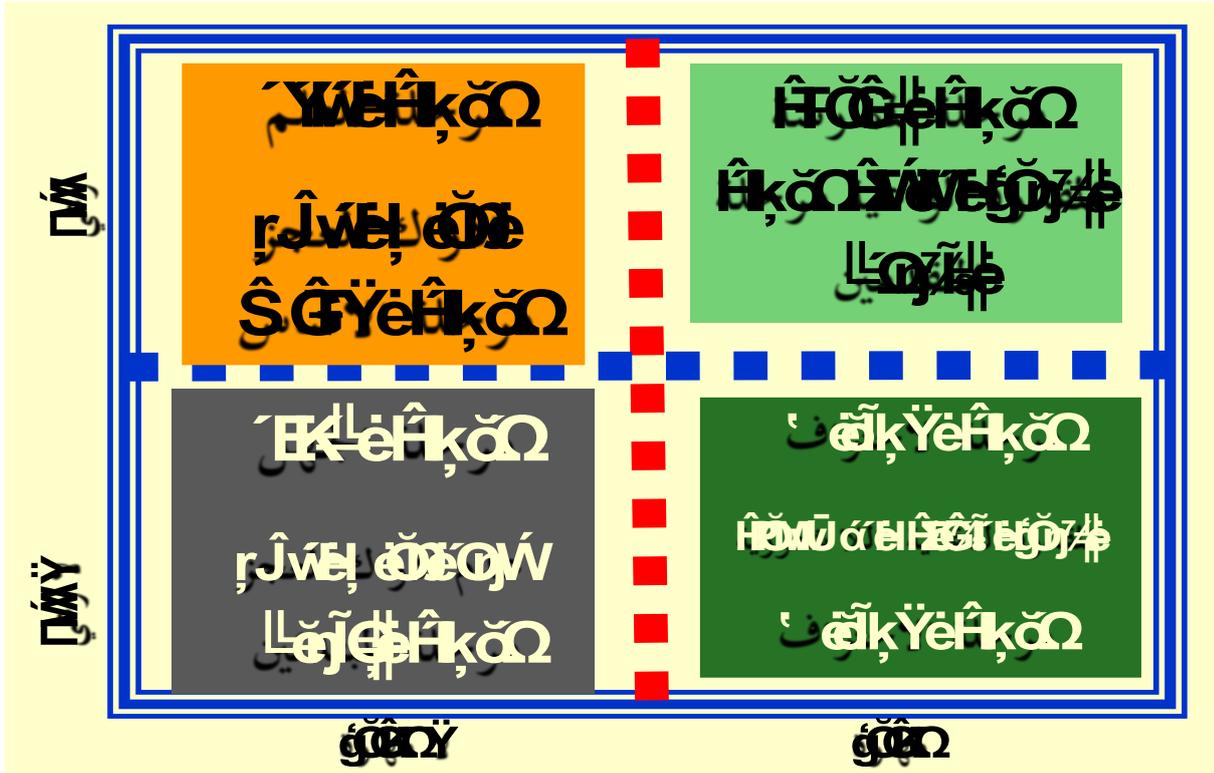
.....

.....

نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	2

من خلال الشكل التالي : استنتج مع أفراد مجموعتك مراحل اكتساب المهارة .



استراتيجيات التواصل  
عرض معلومة ( 10 ) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	3

هناك العديد من الصفات التي يجب أن تتوفر لدى أطراف التواصل لإنجاح

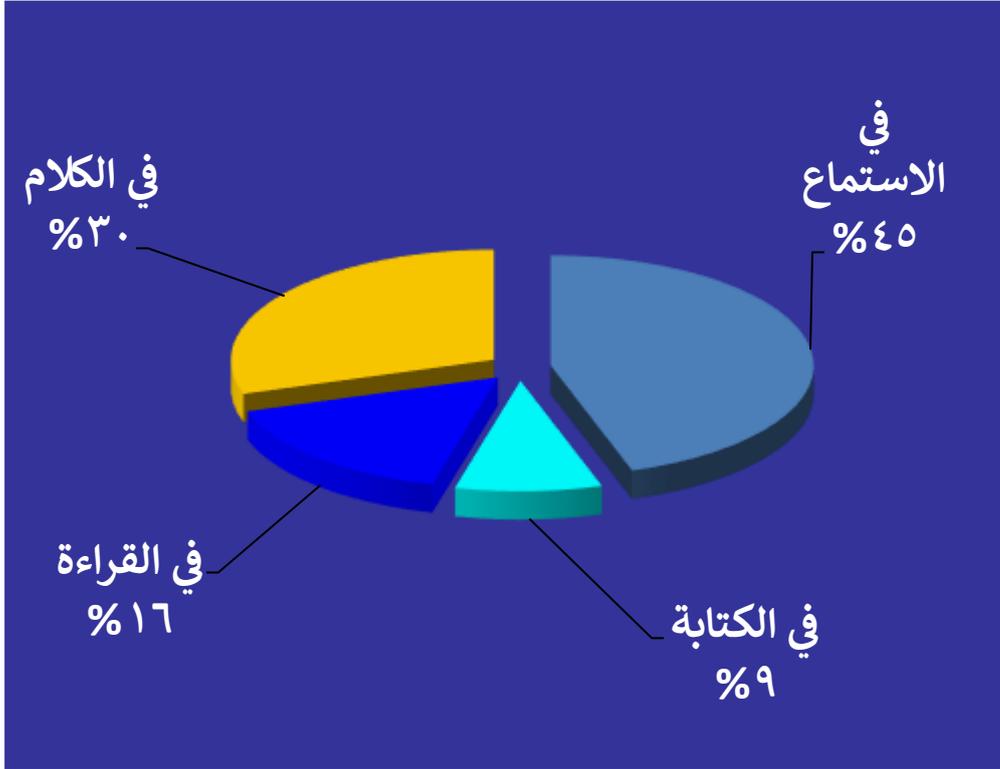
عملية التواصل بشكلٍ فعالٍ، ومن أهمها :

- 1- صياغة الافكار ذهنيا قبل النطق بها .
  - 2- استخدام اللغة المفعمة بالحيوية .
  - 3- استخدام لغة المقاربة لثقافة المخاطب .
  - 4- استخدام الاسماء والألقاب المناسبة .
  - 5- الاتزان في استخدام نبرات الصوت .
  - 6- التوقف وقات قصيرة ( فترات صمت ) .
  - 7- توضيح مخارج الحروف .
  - 8- التوسط في سرعة الحديث .
  - 9- الالتزام يصلب الموضوع .
  - 10- التركيز على النقاط الرئيسة وتكرير طرحها بتنوع .
  - 11- احترام الاختلاف والبعد عن الغضب.
  - 12- سلامة نطق الكلمات وتهذيب الالفاظ
- وهذه الصفات نجدها موزعة في استراتيجيات التواصل

استراتيجيات التواصل

عرض (5) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	4



استراتيجيات التواصل

## نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	5



الاستماع، الانصات والاصغاء مفاهيم ترداد على مسامعنا عند تواصلنا مع بعضنا البعض. بالمشاركة مع أفراد مجموعتك، حاول استخلاص تعريف كل مفهوم من هذه المفاهيم.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

استراتيجيات التواصل

غرض (5) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	6



### خطوات تحسين عملية الاصغاء :

#### أولاً: الاستجابة غير اللفظية :

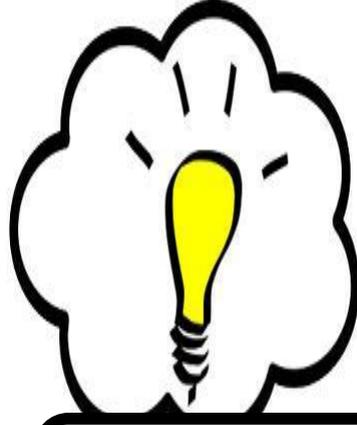
وهي ما تعرف بلغة الجسد ومنها :

- تعابير الوجه (السعادة، الحزن ، الدهشة، التعجب، الضيق، الغضب)
- حركة العيون والمتابعة الطبيعية للمتحدث.
- المسافة بين المتحدثين.
- وضع الجسم.
- اللمس.
- المظهر المناسب.

#### ثانياً : الاستجابة اللفظية:

- كيف يمكن أن يكون اتصالك اللفظي مع الآخرين مقبولاً ومرغوباً فيه ؟
- أن يكون السؤال مختصراً.
- طرح السؤال بوضوح
- أن يكون السؤال غير مباشر.
- محاولة التعلم والاستفادة مما يقوله المتحدث أكثر من الانشغال بماحورك.
- تحضير الإجابة.
- تواضع في تقديم مالدك.

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	7



## إضافة

هل لديك مقترحات أخرى لتحسين عملية الإصغاء ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## تساءل الآن !

استراتيجيات التواصل  
نشاط جماعي (20) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	8

هل لديك مشكلة في مهارة الإصغاء للآخرين ؟

من النادر أن يعترف إنسان ما بأنه يعاني من مشكلة عدم الإصغاء الجيد للآخرين

أجب عن المقياس التالي بوضع إشارة (✓) في الحقل الذي يصف مهارة الإصغاء الحقيقية لديك .

م	مهارات الإصغاء	يحدث دائماً	يحدث غالباً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث إطلاقاً
1	أجلس وجهاً لوجه مع من أقبله وبدون أي حواجز مادية فاصلة بيننا .					
2	أرتب المقاعد بمسافات واحدة وبإبعاد مناسبة .					
3	أجلس جلسة وقار مع تركيز انتباهي لكل ما يقال .					
4	عندما أتحدث مع من أقبله أتابعه بنظري بشكل ملائم .					
5	عندما أتحدث استخدم إيماءات طبيعية تصدر بعفوية وتخدم الموقف الذي.					
6	يتركز حديثي في الغالب حول من أقبله وأتجنب الحديث عن نفسي .					
7	أحافظ على الأسرار والأمور الخاصة الشخصية للآخرين .					
8	أنادي الحاضرين أثناء المناقشة بأسمائهم عند الحديث معهم .					
9	أصغي لكل حديث الآخرين باهتمام وبشكل متواصل .					
10	أطرح أسئلة بغرض توضيح وجهة نظر من أقبله .					
11	استنبط المعلومات بأسلوب علمي للتأكد من الشعور الحقيقي للمتحدث					
12	أطرح أسئلة مفتوحة النهاية وغير مقيدة الإجابة بنعم أو لا.					
13	أستغل فترات الصمت بطريقة تسمح للمتحدث في التفكير والتقاط أنفاسه .					
14	أستجيب لحاجة الآخرين في التوجيه عندما يطلبوا النصيحة					
15	ترتكز استجابتي على الأحاسيس المستترة خلف ما يصرح به من كلمات					
16	أتابع حديث المتحدث دون مقاطعة حتى ولو كان لدي إضافة أو تعليق .					
17	تأتي مشاركتي في المناقشات على شكل حديث متكامل أو حوار مثير .					
18	أستخدم كلمة أنت وضمير المخاطب كثيراً وأتجنب استخدام كلمة أنا .					
19	أحب أن أصغي للمتحدث أكثر مما أتكلم .					
20	أصغي للمتحدث تماماً دون التفكير بما سوف أقوله فيما بعد .					
21	أطرح أسئلة بسيطة غير معقدة التركيب .					
22	أتجنب مقاطعة المتحدث وأهين له الفرصة للتعبير عن فكرته .					
23	أصغي لكل ما يقوله المتحدث وأتجنب التركيز على الحقائق الواردة فقط					
24	أهين الفرصة لمن أقبله بأن يشعر بمشكلته ويتغلب عليها بنفسه .					
	التساؤلات					

اجابة مقياس الانصات :

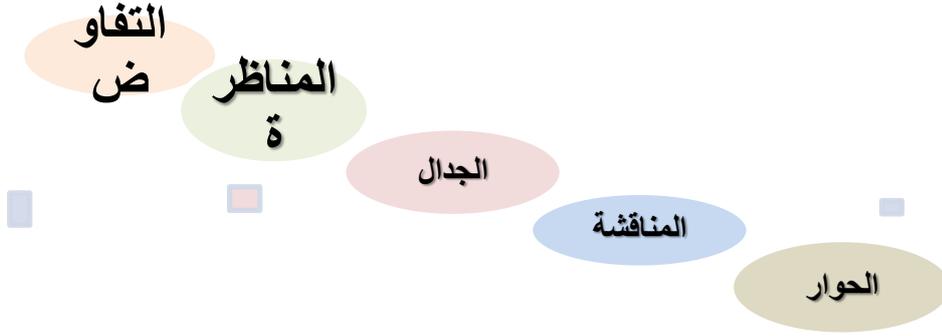
الدرجة	التكرار	الناتج
5		
4		
3		
2		
1		
المجموع		

تابع الإجابة :

الدرجة	الإيضاح ( الصفات )
120 - 105	<p>. يتقن الإصغاء .                      . محبوب من الفئة التي يتعامل معها .                      . إنسان مهتم ومقبول ومتفهم .</p>
104 - 90	<p>. يملك مهارات إصغاء لا بأس بها .                      . يحتاج إلى مضاعفة الجهد .                      . يحتاج إلى أخذ موضع الشخص المقابل .                      . يحتاج إلى الهدوء والسماع التام .                      . يحتاج إلى إتاحة الفرصة للمتحدث بشكل أكبر .</p>
89-75	<p>. لديه إمكانية لتحسين مهارة الإصغاء .                      . يحتاج إلى جهد مركز للاهتمام بالإنسان المقابل .                      . ينصح بالبعد عن التركيز على الأمور الشخصية .</p>
أقل من 75	<p>. ضعيف الإصغاء .                      . تركيزه منصب على حل المشكلات .                      . يجب أن يركز على حقيقة شعور وحاجات الفئة التي يعمل معها .                      . ينبغي أن يعطي وقتاً كافياً لعملية الإنصات للآخرين .</p>

استراتيجيات التواصل  
نشاط جماعي (10 دقائق)

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	9



### بالتعاون مع مجموعتك

ناقش المفاهيم الخمسة من أجل الخروج بمفهوم مشترك  
لصياغة الحوار الفعال كواحدة من استراتيجيات التواصل الذكي

.....

.....

.....

.....

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	10

آداب الحوار : من الآداب العامة للحوار :

أ. توفر العلم في الحوار:

ب. صدق المحاور

ج . الصير والحلم

د . الاحترام

هـ . الاعتدال

## استراتيجيات التواصل نشاط جماعي(15)دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	11

### قياس مهارة الحوار.....اختبر قدرتك على الحوار

- يهدف هذا الاستقصاء إلى التعرف على قدراتك ومهاراتك في الحوار مع الطلاب . ومستوى استثمارك لمهاراتك في الحوار في التعامل مع طلابك داخل البيئة التعليمية وخارجها .
- أقرأ عبارة جيداً ثم ضع علامة ( ✓ ) في المكان الذي يعبر تماماً عن مدي انطباق مضمون العبارة على سلوكك الفعلي أثناء حوارك مع طلابك في المدرسة والصف .
- نتيجة هذا الاستقصاء خاصة بك أنت. وهي وسيلة عملية لكي تتعرف على نقاط القوة أو الضعف في حوارك . وطرق وأساليب التحسين والتطوير لها .

الصفة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً
1) عندما أتحدث مع الطلاب أنظر إلى أعينهم.				
2) أنصت بطبيعتي إلى الطلاب .				
3) أنادي من أصدتي ، أو يحدثني من الطلاب باسمه ، أو بكنيته التي يجب .				
4) أثني على الطلاب لإجادتهم في موضوع ما .				
5) أرد على الطالب حتى ولو لم يتم حديثه.				
6) إذا كانت لدي حجة صحيحة لا أتردد في إفحام من الطلاب .				
7) النقد الذي يقدمه الطلاب في غالبه بناء .				
8) إذا كان الطالب فظاً، فمن حقي أن أكون فظاً معه.				
9) من الصواب أن أتجاهل المشاعر العدائية، وأركز على المشكلة عند الإقناع.				
10) إن أبسط أسلوب لإشراك الطالب هو أن تسأله عن أفكاره.				
11) ليس المهم كيف تقول ، بل الأهم هو ما تقول .				
12) الأولى على المعلم أن يكون مقتنعاً قبل أن يقوم بعملية الإقناع .				
13) إذا زاد تحكم المعلم في مشاعره ، قلَّ احتمال حصوله على ردِّ فعلٍ سلبي من الطلاب.				
14) تستطيع أن تتغير موقف الطلاب عندما تنتج في إرضاء احتياجاتهم الأساسية.				
15) تكون محاوراً فعالاً عندما تكون كلماتك إيجابية، ولغة جسدك سلبية.				
16) يمكن إقناع الطلاب بموضوع ما، دون جذب انتباههم وإثارة اهتمامهم .				
17) من الحكمة ألا نقابل اعتراضات الطلاب بالرفض .				
18) كلما أمكن تنظيف مائدة الحوار أولاً بأول ، ارتفع مستوى الحوار .				
19) من الصواب أن يشعر الطلاب أن الرأي الذي توصل إليه هو رأي الجميع، لا المعلم وحده				
20) إن بناء النتائج على أساس المقدمات من أفضل أساليب الإقناع.				
21) يلقي الاقتراح استجابة أكبر لو كان مصحوباً بالحقائق والإحصائيات.				
22) المحاور المرن هو الذي يدير السفينة بحيث لا تصطم بالعقبات، وتصل إلى أهدافها .				
23) إذا كان التحضير ضعيفاً وجد الطلاب مجالاً واسعاً للنقد والاعتراض.				
24) لدي القدرة في التفريق بين أفكار الطلاب وذواتهم				
25) أمنح للطلاب من الثقة والأمان ما يساعدهم في الحوار				

مفتاح المقياس  
قياس مهارة الحوار.....اختبر قدرتك على الحوار

نادرا	أحيانا	غالباً	دائماً	الفقرة
1	2	3	4	1
1	2	3	4	2
1	2	3	4	3
1	2	3	4	4
4	3	2	1	5
4	3	2	1	6
1	2	3	4	7
4	3	2	1	8
4	3	2	1	9
1	2	3	4	10
4	3	2	1	11
1	2	3	4	12
1	2	3	4	13
1	2	3	4	14
4	3	2	1	15
4	3	2	1	16
1	2	3	4	17
1	2	3	4	18
1	2	3	4	19
1	2	3	4	20
1	2	3	4	21
1	2	3	4	22
1	2	3	4	23
1	2	3	4	24
1	2	3	4	25

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	12

## شاهد مقطع الفيديو التالي



تتضح أهمية التفاوض في حل الكثير من الخلافات . من خلال ما سمعت في المقطع  
بعض الأمور التي يجب الأخذ بها عند الرغبة بالتفاوض . ماهي ؟

.....

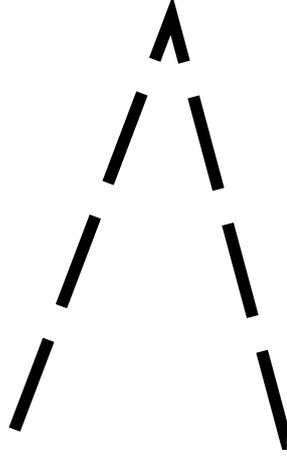
.....

.....

.....

نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	13



بالتعاون مع أفراد مجموعتك ، حاول اقناع الشخص في الموقف الآتي .

**الموقف :** طالب متفوق تخرج من المرحلة الثانوية ويرفض الالتحاق بالجامعة.

**أسلوب الاقناع :** .....

استراتيجيات التواصل

اليوم	الجلسة	التدريب
1	2	13

### قصة الطفل والسحفاة



يُحكى أن أحد الأطفال كان لديه سحفاة .. يطعمها ويلعب معها .. وفي إحدى ليالي الشتاء الباردة جاء الطفل لسحفاة العزيزة .. فوجدها قد دخلت في غلافها الصلب طلبا للدفاء .. حاول أن يخرجها فأبت .. ضربها بالعصا فلم تأبه به صرخ فيها فزادت تمنعا .

فدخل عليه أبوه وهو غاضب حانق وقال له: ماذا بك يا بني ؟  
فحكى له مشكلته مع السحفاة. فابتسم الأب وقال له دعها وتعال معي.  
وجلسا حول المدفأ . وماهي إلا لحظات لتخرج السحفاة من صدفتها  
وأخذت تقترب منهم .. فتعجب الطفل من فعلتها ! فقال له الأب  
يا بني: الناس كالسحفاة إن أردتهم أن ينزلوا عند رأيك فأدفعهم بعطفاك  
ولا تكرهم على فعل ما تريد بعصاك.

**بماذا نسمي ما فعله الأب مع السحفاة ؟ وما أنواعه**

اليوم الثاني

أنماط الشخصيات

الجلسة الثالثة

أنماط الشخصية

زمن الجلسة

125 دقيقة

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	1

## أنماط الشخصية :

هي الحركة المنظمة داخل النظام الإنساني  
( النفس + البدن ) والتي تحدد قدرته الفريدة على  
التعامل والتكيف مع البيئة . وأشهر تلك الأنماط:  
المتفرد (المسيطر) ، التعبيري، الودود، والتحليلي.

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	2



ما هي فائدة معرفة أنماط الشخصية؟

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	3

بالتعاون مع زملائك كيف نتواصل مع الشخص صاحب النمط  
المتفرد (المسيطر).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
معلومة (5) دقائق

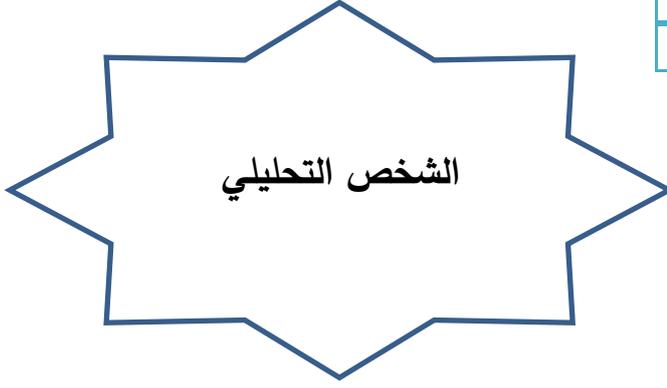
اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	4

طريقة التواصل مع الشخص النفردي (المسيطر)

المتفرد							
الصفة	مباشر	قليل الكلام	حاسم	هجومى	قرارات سريعة	غير صبور	يعتز بذاته
التعامل	كن واضحا	كن محددًا	اختصر	لا تحتاج مقدمات	لا تتحايل عليه	تكلم في حدود العمل	لا تأمره أو توجهه

أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	5



كيف نتواصل مع الشخص ذي الشخصية التحليلية ؟

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
عرض معلومة (5) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	6

### طريقة التواصل مع الشخص التحليلي :

لأنه يحب الخلو بنفسه (ليس اجتماعيا)، قد تكون طريقة الحوار أقل نفعا من غيرها، فنبحث له عن وسائل أخرى، منها: إعطاؤه أشرطة لسمعها، عروض أو فلاشات ليشاهدها-منفردا- و يراعى فيها التفصيل، حيث أنه يستمتع بالاستماع إلى التفاصيل، و من ثم يقلبها في رأسه ليرى ما ترمي إليه من أبعاد، و هذه التفاصيل لا بد أن تشمل على إثباتات على صحة الفكرة المراد إقناعه بها و دلائل على نفعها و مضار عدم فعلها، و بضرب الأمثلة.

أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	7

بالتعاون مع زملائك في المجموعة صف كيفية التواصل مع الشخص التعبيري.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

أنماط الشخصية  
عرض معلومة (5) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	8

طريقة التواصل مع الشخص التعبيري :

التعبيري						
الصفة	له شعبية	اجتماعي	محبوب	انفجاري	عاطفي	ثرثار
التعامل	تحدث معه عن أموره الخاصة	أسأله عن رأيه	لا تحقر من آرائه	لا تخوض في التفاصيل	قدم له أفكار جديدة	لا تسيطر عليه

أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	9

صف كيفية التواصل مع الشخص الودي.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
عرض معلومة (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	10

طريقة التواصل مع صاحب الشخصية الودودة .

الودي

الصفة	مخلص	منصت	يحافظ على رضا الآخرين	يثق في الناس	لطيف	يتفهم الآخرين
التعامل	أبدأ بالأمور الشخصية	لا تستعجله	لا تسيطر على الحوار	لا تكن غامضا	كن صبورا	لا تضغط عليه

أنماط الشخصية  
عرض معلومة (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	11

### توزيع المهام في أنماط الشخصية

أصحاب النمط المتفرد و التحليلي: تركيزهم على المهام العملية، أما في العلاقات الاجتماعية: نجد عندهم قدرا كبيرا من التقصير.

أما التعبيري و الودي، فهم على العكس تماما: حيث أن لديهم علاقات اجتماعية كثيرة و قوية، و في المهام العملية: توجد المشاكل عندهم.

أكثر المجالات التي يتفوق فيها صاحب كل نمط:

المتفرد: القيادة و الإدارة

التحليلي: البحث و جمع أو استقصاء المعلومات

التعبيري: الإبداع و العصف الذهني

الودي: التنفيذ (من أفضل الأشخاص التنفيذيين)

أنماط الشخصية  
نشاط فردي (10) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	12

لما ذا يفشل تواصلنا في بعض الأحيان ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
نشاط فردي (20) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	3	13

تطبيق استبانة التعامل

ما هو أسلوبك في التعامل ؟

يجب النظر في كل من الأسئلة التالية على أساس كل سؤال على حدة مع وضع دائرة على أحد الحروف ( أ ، ب ، ج ، د ) الذي ينطبق على الوصف الذي يناسبك أكثر ، وإذا واجهت مشكلة في اختيار أحدها فيجب توجيه سؤال لنفسك عن أي ردود الفعل في المدرسة أو خارجها تكون طبيعية أو أن احتمال الأخذ بها أكبر ؟

استبيان تقييم ذاتي (Profile Analysis) :

لا توجد أجوبة مباشرة لهذه الأسئلة فلنكن إجابتك مبنية على ما أنت عليه اليوم، لا ما يجب أن تكون عليه، أو ما تحب أن تكون عليه في المستقبل.

1- عندما أتحدث إلى زميلي في العمل:

- أ - أنظر إلى عينيه طوال الوقت .
- ب - أنقل النظر بتكرار بين عينيه والنظر إلى الأسفل.
- ج - أتلفت حولي.
- د - أحاول النظر إلى عينيه ولكنني أصرف بصري بعيداً من وقت لآخر.

2- إذا كان علي اتخاذ قرار هام :

- أ- أفكر فيه بشكل متكامل قبل اتخاذ القرار .
- ب- أتحمّل مسؤولية قراره بشجاعة.
- ج- أضع اعتباراً لمدى تأثيره على الآخرين قبل اتخاذه.
- د - أتشاور مع شخص أحترم وجهة نظره .

3- غالباً ما يكون لدي في غرفتي:

- أ- صورة للأسرة وأشياء جمالية أخرى.
- ب- لوحات فنية، جوائز، وملصقات إيجابية.
- ج- رسوم بيانية وخرائط.
- د- نماذج مشاريع.

4- إذا كنت على خلاف مع زميل:

- أ- أحاول تخفيف الحالة بالتركيز على النواحي الإيجابية.
- ب- أبقى هادئاً وأحاول فهم سبب الخلاف.
- ج- أتجنب مناقشة الموضوع بسبب الخلاف.
- د- أتبع أسلوب المواجهة المباشرة لإيجاد حل في أقرب وقت.

5- عندما أتحدث على الهاتف:

- أ- أركز في حديثي على الهدف من الاتصال.
- ب- أتحدث في الدقائق الأولى من المحادثة عن أمور عامه قبل التحدث عن العمل.
- ج- لن أكون في عجل و لا مانع من التحدث عن أشياء خاصة و عامة.
- د- أختصر المكالمة ما أمكن.

**6 . إذا كان أحد زملائي متوتراً:**

- أ- أسأله عما يمكنني تقديمه من مساعدة.
- ب- أتركه لوحده لأنني لا أريد في التدخل في خصوصياته.
- ج- أحاول التخفيف عنه بتلطيف الجو ليرى الجانب المضيء من المسألة.
- د- أشعر بعدم الراحة وأتمنى أن يخرج من هذه الحالة بسرعه

**7 . عند حضوري اجتماعا في مكان ما:**

- أ- أجلس مفكراً فيما قيل قبل تقديم وجهة نظري.
- ب- أضع كل أوراقى على المنصة حتى تبقى وجهة نظري مفتوحة.
- ج - عبر عن وجهة نظري بحماس ولكنني أستمع إلى وجهات نظر الآخرين.
- د- أحاول دعم أفكار الآخرين في الاجتماع.

**8- عندما أقوم بتقديم عرض أمام مجموعة :**

- أ- أحاول أن يكون أسلوبى مسلياً وممتازاً .
- ب- أكون واضحاً ودقيقاً .
- ج - أتحدث بهدوء نسبياً.
- د - أكون مباشراً ومحددأً وبصوت عال أحياناً.

**9- عندما يشرح لي أحد الناس مشكلة ما :**

- أ- أحاول فهم المشكلة والتعاطف معه .
- ب- أبحث عن الحقائق المجردة المتعلقة بالمشكلة .
- ج- أستمع بحرص للموضوع الأساسي حتى يمكنني إيجاد حل.
- د- أستخدم لغة البدن ونبرة صوتي لإظهار تفهمي له .

**10 - عند مشاركتي في برنامج تدريبي أو عرض :**

- أ- أتضايق إذا كان المدرب أو مقدم العرض يتحرك ببطء .
- ب- أحاول أن أكون مسانداً للمتحدث لمعرفة بصعوبة مهمته .
- ج - أمل أن تكون المادة ممتعة وذات فائدة تعريفية أيضاً .
- د - أحاول فهم المنطق من وراء ما يقوله المتحدث .

**11- عندما أحاول عكس وجهة نظري لزميل :**

- أ- أستمع لوجهة نظر الطرف الآخر أولاً ثم أبدي وجهة نظري بلطف .
- ب- أعرض وجهة نظري بكل قوة حتى يعرف الطرف الآخر موقفي
- ج - أحاول إقناعه دون الضغط عليه .
- د- أوضح منطقي وفكرتي وراء ما أقوله .

**12 - عندما أتأخر عن الاجتماع أو عن موعد :**

- أ - لا يصيبني الهلع وإنما أتصل هاتفياً لأخبرهم بحضوري متأخراً قليلاً .
- ب - أشعر بالأسف لإبقاء الطرف الآخر منتظراً .
- ج - أنزعج كثيراً وأسرع ما أمكن .
- د - أعتذر بمجرد وصولي .

**13 - أضع أهدافاً للعمل الذي :**

- أ- أعتقد بأن في إمكاني تحقيقه .
- ب - أشعر أنه طموح ومثير .
- ج - أحتاج لتحقيقه كجزء من هدف أكبر .
- د - يشعرنني بالسعادة عند إنجازه .

**14 - عندما أشرح مشكلة ما لزميل لتوضيح وجهة نظري :**

- أ - أشرح المشكلة تفصيلاً .
- ب - أضخم المشكلة أحياناً لتوضيح وجهة نظري .
- ج - أحاول توضيح تأثير المشكلة على مشاعري .
- د- أوضح الكيفية التي أمل أن تحل بها المشكلة .

**15 - إذا تأخر زميل عن الاجتماع معي في منزلي أو في مكان ما :**

- أ - أشغل نفسي بإجراء مكالمات أو مواصلة العمل إلى حين حضوره .
- ب - أفترض أنه سيتأخر قليلاً ولا أدع القلق ينتابني .
- ج - أتصل لأتأكد من أن لدي معلومات صحيحة عن هذا الاجتماع (التاريخ ، الوقت ..... الخ) .
- د - أشعر بالضيق من أن هذا الشخص يضيع وقتي .

**16 - حينما أكون متأخراً عن إعداد مشروع وأشعر بالضغط من جراء الإسراع بإنجازه :**

- أ - أعد قائمة بكل شيء أحتاج إليه ، كيف ومتى ؟ .
- ب - أوقف أي شيء آخر مركزاً 100% على العمل الذي أحتاج لتنفيذه .
- ج - أصبح قلقاً وأقضي أوقاتاً صعبة وأنا أحاول التركيز على عملي .
- د - أحدد تاريخاً لإنجاز المشروع وألتزم به .

**17 - عندما أسمع زميلاً يهاجمني :**

- أ - أطلب منه التوقف عن ذلك .
- ب - أتألم لعدم الرد عليه .
- ج - أتجاهل غضبه وأحاول التركيز على حقائق الوضع .
- د - أنقل إليه بعبارة قوية إنني لا أحب سلوكه هذا .

**18 - عند مشاهدتي زميلاً ممن أرتاح إليهم ولم أره مؤخراً :**

- أ- أعانقه .
- ب - أبادره التحية دون أن أشد على يده .
- ج - أصافحه بقوة وبسرعة .
- د - أصافحه بحماس شاداً على يده لدقائق.

### نتائج الاستبيان

حال الانتهاء من الإجابة عن أسئلة الاستبيان حاول مراجعة كشف الدرجات في الصفحة التالية حيث تضعك الدرجات التي تحصل عليها في واحدة من أربعة أساليب تعامل وهي :

1- أسلوب المتفرد ( العملي ) . 2 - الأسلوب التعبيري . 3- الأسلوب الودي ( اللطيف ) . 4 - الأسلوب التحليلي

انقل إجاباتك من الاستبيان إلى كشف الدرجات ثم اجمع عدد الدوائر في كل أسلوب ، وأدخلها في الخانات المخصصة لها أسفل كشف الدرجات فالأسلوب الذي تحصل فيه على أعلى الدرجات هو أسلوب تعاملك المفضل في العمل .

-13	(أ) أسلوب تحليلي (ب) أسلوب تعبيرى (ج) أسلوب العملي (د) أسلوب لطيف	-7	(أ) أسلوب تحليلي (ب) أسلوب العملي (ج) أسلوب تعبيرى (د) أسلوب لطيف	-1	(أ) أسلوب العملي (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب تحليلي (د) أسلوب تعبيرى
-14	(أ) أسلوب تحليلي (ب) أسلوب تعبيرى (ج) أسلوب لطيف (د) أسلوب العملي	-8	(أ) أسلوب تعبيرى (ب) أسلوب تحليلي (ج) أسلوب لطيف (د) أسلوب العملي	-2	(أ) أسلوب تحليلي (ب) أسلوب العملي (ج) أسلوب لطيف (د) أسلوب تعبيرى
-15	(أ) أسلوب تعبيرى (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب تحليلي (د) أسلوب العملي	-9	(أ) أسلوب لطيف (ب) أسلوب تحليلي (ج) أسلوب العملي (د) أسلوب تعبيرى	-3	(أ) أسلوب لطيف (ب) أسلوب تعبيرى (ج) أسلوب تحليلي (د) أسلوب العملي
-16	(أ) أسلوب العملي (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب تحليلي (د) أسلوب تعبيرى	-10	(أ) أسلوب العملي (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب تعبيرى (د) أسلوب تحليلي	-4	(أ) أسلوب تعبيرى (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب تحليلي (د) أسلوب العملي
-17	(أ) أسلوب العملي (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب تحليلي (د) أسلوب تعبيرى	-11	(أ) أسلوب لطيف (ب) أسلوب العملي (ج) أسلوب تعبيرى (د) أسلوب تحليلي	-5	(أ) أسلوب العملي (ب) أسلوب تعبيرى (ج) أسلوب لطيف (د) أسلوب تحليلي
-18	(أ) أسلوب لطيف (ب) أسلوب تحليلي (ج) أسلوب العملي (د) أسلوب تعبيرى	-12	(أ) أسلوب تحليلي (ب) أسلوب لطيف (ج) أسلوب العملي (د) أسلوب تعبيرى	-6	(أ) أسلوب لطيف (ب) أسلوب تحليلي (ج) أسلوب تعبيرى (د) أسلوب العملي

### كشف الدرجات

إجمالي درجات أسلوب الودى ( اللطيف )	C
إجمالي درجات أسلوب التعبيرى	D

إجمالي درجات أسلوب المتفرد ( العملي )	B
إجمالي درجات أسلوب التحليلي	A

اليوم الثاني

تطبيقات التواصل الذكي في البيئة التعليمية

الجلسة الرابعة

التواصل في العملية التعليمية

زمن الجلسة

125 دقيقة

أنماط الشخصية  
معلومة (15) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	4	1

خطوات التواصل التعليمي الذكي:

يتم التواصل التعليمي الذكي بخطوات محددة متتابعة هي كما يلي:

- \* تحديد غرض التواصل.
- \* تحديد محتوى التواصل
- \* تحديد خصائص وحاجات المستقبلين للتواصل.
- \* تحديد واسطة أو وسيلة التواصل المناسبة .
- \* تحديد الوقت المناسب للتواصل .
- \* تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة .
- \* تنفيذ التواصل.



أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (15) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	4	3

## في ضوء أهمية الحوار التعليمي

ماذا يستفيد الطالب من الحوار التعليمي ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
معلومة (15) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	4	4

كيف تساعد معلماً حديثاً في التواصل داخل الصف ، خاصة وأن بعض الطلاب من أصحاب النمط التعبيري ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
معلومة (15) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	4	5

اشتكى لك جارك من ابنه الذي يدرس بالمرحلة المتوسطة والذي يتميز بشخصية ودودة إلا أنه انطوائي وشديد الخجل . كيف لك أن تتواصل معه لإخراجه من وضعه ؟

.....

.....

.....

.....

.....



أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (15) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	4	7

ناقش معك معلم العلوم وضع الطلاب في المختبر وصعوبة  
التواصل معهم، كيف ترشده إلى طريقة للتواصل معهم؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أنماط الشخصية  
نشاط جماعي (20) دقائق

اليوم	الجلسة	التدريب
2	2	8

ما الوسائل التي يمكن بها تحقيق التواصل الذكي باستخدام التحفيز داخل الصف؟

..... •

.....

..... •

.....

..... •

.....

..... •

.....

..... •

.....

..... •

.....

..... •

.....

..... •

.....

## المراجع

- الاتصال الفعال - مصطفى محمود أبو بكر ، عبد الله الشيخ الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2008م
- الحوار آدابه وتطبيقاته - خالد المفاسي ، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني ، الرياض ، 1425هـ
- كيف تتواصل في العمل؟ - نيكولاس بوشمان ، مكتبة جرير 2005م .
- ماذا تقول كي تحصل على ما تريد ؟ - سام ديب وليل سوسمان ، العبيكان ، الرياض 1427هـ .
- الذكاء التواصلي - ميسون النحلاوي ، قرطبة ، الرياض 2011م .
- افهم نفسك وافهم الآخرين - حسن الجوني - دار وجود الرياض 2008م .
- مهارات الاتصال - سعد المسعودي، جامعة الملك سعود ، 1428هـ .
- كيف تتحدث بلباقة وبلا خوف ؟ ، يوسف أبو الحجاج دار الكتاب الشعري - حلب ، 2010م .
- فن الاختلاط بالناس ، جين مارتينيت ، جرير الرياض .
- الاتصال بثقة - دايانا بووهر ، دار الرفعة الرياض ، 2004م .
- كيف تتحدث بثقة أمام الناس ؟ ، فيفيان بوكان ، جرير ، 2004م .
- ادارة الاختلاف - عبدالكريم بكار، دار وجوه للنشر والتوزيع، 1438هـ.
- تحسين مهاراتك في التواصل - آلان باركر، مكتبة جرير، 2014م.
- المهارات الجامعية - عبدالمجيد الجريوي وآخرون ، دار جامعة الملك سعود، 2018م.
- مهارات الاتصال - فريق السنة التحضيرية بجامعة الأمير سظام، مكتبة المتنبي، 2019م.
- المتحدث البارع - ياسر الحزيمي، قرطبة للنشر والتوزيع، 2018م،
- كل شيء عن لغة الجسد - شيلي هاجن ، مكتبة جرير، 2019م.
- فن التعامل مع الناس - ابراهيم الفقي ، الحياة للدعاية والاعلان، 2011م.
- كيف تحفز الآخرين - ابراهيم الفقي ، الحباة للدعاية والاعلان، 3011م.

كيف تجذب الناس كالمغناطيس - ابراهيم الفقي، الحياة للدعاية والاعلان، 2011م.

المراجع الالكترونية :

- دليل المفاوض - جورج فولر ، ترجمة مكتبة العبيكان، 2012م.من الموقع :
- <http://www.cefp-edu.com/en/Curriculum/Details/74> تاريخ الدخول 1441/4/10هـ.
- التفاوض الفعال-باربارا اندرسون من الموقع : [www.kutub-pdf.net](http://www.kutub-pdf.net) تاريخ الدخول 1441/3/28هـ.
- فن لغة الجسد- ياسر حمايه من الموقع : [www.kutub-pdf.net](http://www.kutub-pdf.net) تاريخ الدخول 1441/3/28هـ.
- الاقناع الاجتماعي لدى طلبة كلية التربية- أحمد علوان، 2018م، من الموقع : <http://qu.edu.iq/repository/wp-content6.pdf> تاريخ الدخول 1441/4/9هـ.
- فن الاقناع - هاري ميلز ، من الموقع : [www.kutub-pdf.net](http://www.kutub-pdf.net) تاريخ الدخول 1441/9هـ.
- بوصلة الشخصيات- دايان جريكو، ترجمة حمود الشريف ، من الموقع : [www.kutub-pdf.net](http://www.kutub-pdf.net) تاريخ الدخول 1441/3/20هـ.
- التواصل رغم اختلافنا- سوزان ديلينجر، من الموقع : <https://www.booksera.net/book> تاريخ الدخول 1441/3/29هـ.