



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مركز تفوق الاستشاري

يرحب بكم



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الاتصال والتشبيك

إعداد وتقديم أ. مصعب الشيخ صالح





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الاتصال





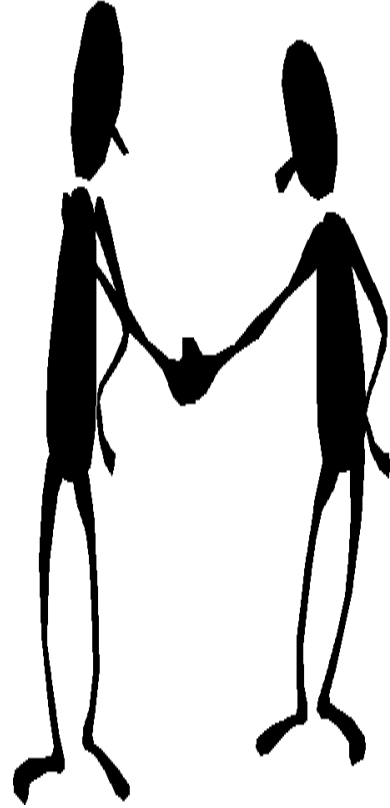
مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التعارف





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



اتفاقية تفاهم:

- 1- الإلتزام بوقت الورشة التدريبية
- 2- الهواتف وضع الصامت
- 3- جميع الآراء مقبولة
- 4- التعاون والمشاركة
- 5- وقت الإستراحة



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مخرجات البرنامج

بعد إتمام البرنامج بنجاح، سيكون المشاركون قادرين على:

1. تحليل عناصر عملية الاتصال
2. تحديد قدرات الاتصال الفردية وأهم مشاكل الاتصال الشائعة التي قد تكون وراء تراجعهم
3. شرح كيف يمكن لقنوات الاتصال المختلفة أن تؤثر على العلاقات الشخصية
4. مناقشة الطرق التي تمكن المشاركين من تطوير مهاراتهم الحالية في الاتصال
5. تطبيق تطوير مهارات الاتصال وجهاً لوجه من خلال لعب أدوار في محاكاة التواصل



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مخرجات البرنامج

بعد إتمام البرنامج بنجاح، سيكون المشاركون قادرين على:

6. تعزيز قدراتهم على التعامل في المواقف الصعبة
7. التعامل مع الحالات بحزم
8. فهم أهمية التواصل لبناء علاقات



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

محتوى الورشة:

- تعريف الإتصال
- الإتصال الفعال والغير فعال
- الإتصال والعلاقات الإيجابية
- الإتصال والمهارة
- الإتصال والثقة
- أساسيات الإتصال
- الإتصال السيء
- عوائق الإتصال
- لغة الجسد



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

محتوى الورشة:

- أنواع الإتصال
- مهارات الإستماع
- أنماط الإتصال
- تقنيات الإتصال الفعال
- الإقناع



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

تستطيع امتلاك أفكار رائعة، ولكنك إذا لم
تستخدم تلك الأفكار، لن تعبر أفكارك عنك بأي
طريقة ولن يتم تطبيقها على أرض الواقع



Lee Iacocca



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عند الذهاب إلى الكلية مرة أخرى سأقوم بالتركيز على
أمرين:

1- أتعلم لأكتب

2- أتعلم لأتحدث أمام الجمهور

لأشياء مهم في الحياة كأهمية قابلية الفرد للتواصل
بفعالية



Gerald R. Ford
38th President of USA



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

**70% من الإتصال بين الأفراد غير مفهوم،
مرفوض، غير مقبول، أو غير مسموع (في
نفس اللغة ونفس الثقافة)**



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عبر عن رأيك:

1. نحن نتواصل عندما نريد ذلك فقط
2. الكلمات لها نفس المعني سواء للمتحدث أو المستمع
3. أي تواصل هو تواصل جيد
4. قاعدة "سياسة الباب المفتوح" تحفز الموظفين لمشاركة الأفكار والإهتمامات





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لماذا الإتصال مهم

This is MONEY.co.uk
FINANCIAL WEBSITE OF THE YEAR

This is MONEY News

Money Home | Markets | Saving & banking | Investing | Bills | Cars | Holidays | Cards & loans | Pensions | Mortgages & home | Experts | Forums | Login

Ads by Google

Trading CFDs-Plus500™
www.plus500.com
Trade Stocks, Indices, Forex etc
Your capital is at risk-plan ahead.

The hut ship-to-Bahrain.borderlinx.com
Shop Worldwide & ship to Bahrain. Up to 30% cheaper. No sign-up fee.

Bahrain #1 Property Site
propertyfinder.bh
Buy/Rent Properties in Bahrain. Over 100,000 Listings Updated Daily

Class 1 to Class 12
www.meritnation.com/CBSE
Lessons, Animations, Videos & more...
Math, EVS, Science, English, SST...

Biman Bangladesh Airlines
biman.tripbase.com/Flights
Get the cheapest flights Deals! Find & Compare Prices on Flights.

It IS too good to be true! Tesco won't honour sales of iPad at £49.99 following online pricing blunder

Shoppers mount fight back by getting 800 signatures in hours on online petition

By THIS IS MONEY REPORTERS

PUBLISHED: 09:57 GMT, 14 March 2012 | UPDATED: 12:15 GMT, 14 March 2012



Tesco today refused to honour a pricing error that saw shoppers flock to its website to order £500 iPads for £50.

But customers are already mounting a revolt. An online petition, set up last night to demand Tesco supplies the tablet devices, had nearly 800 signatures by midday today:

www.ipetitions.com/petition/tescoipad3blunder/signatures

Tesco shopper Ollie Morris bought three iPads at £49.99 and received a confirmation email shortly afterwards but this morning said he 'wasn't hopeful' of them being delivered.

TESCO direct

Welcome to Tesco Direct. We hope that you enjoy your visit. ([Sign in / Register](#))

New! Spring / Summer Range **Great Savings**

More options

Category: iPad
Price: £35 - £50
Type: Tablet
Brand: Apple
Features: Bluetooth, Built-in Webcam, Camera, Front Facing Camera

iPad Wi-fi 4G 64GB Black
Catalogue number: 213-2623
£49.99
Earn 49 Clubcard points worth £0.49
[Add to basket >](#)

[View basket / Checkout](#) | [My Account](#)

Search

All Articles Share prices

Portfolio Newsletters Guides
Savings rates Deals Calculators

QUICK WAYS TO SAVE MONEY

- Credit cards
- Cheaper insurance
- Savings accounts
- Best mortgages
- Cut your energy bills
- Current accounts
- Cheapest loans
- £12.50 share dealing

FTSE 100 DOW OIL GOLD

6,912.2
0.00%

Pound today ▶
\$1.5442
€1.3623

All market data

DON'T MISS

The legal tax perk that





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

ما هو الإتصال؟

يتم النقاش في مجموعة:

1. في اعتقادك ما هو الإتصال؟ ما هو تعريفك له؟
2. خذ بضع دقائق لتدوين أفكارك





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

ماهو الإتصال؟

- الإتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات من مكان إلى آخر
- الإتصال يتم بين طرفين لتبادل المعلومات لتحديد مسار العمل المستقبلي





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأهداف الرئيسية من الإتصال:

1. التعبير عن العواطف
2. الوصول إلى فهم مشترك
3. إنجاز المهام
4. لنقل وتلقي المعلومات
5. إتخاذ القرار
6. تطوير علاقات





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أخطاء الاتصال





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عبر عن رأيك:

- فكر في وقت كنت فيه في أفضل حالاتك وكان إتصالك فعال. ماذا فعلت؟ كيف تصرفت؟
- فكر في المثال السابق ولكن في أسوأ حالاتك؟
- ما هو التأثير؟



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الإتصال الفعال / الإتصال الغير فعال – التأثير:

الإتصال الفعال

- أنشطة موحدة ومتناغمة
- تعديل السلوك
- نتائج مرضية
- معلومات متجددة
- تحقيق الأهداف

الإتصال الغير فعال

- أنشطة مختلفة وغير متناغمة
- التمسك بالسلوك
- نتائج ضعيفة
- معلومات وفائدة قليلة
- الضغط وعدم بلوغ الهدف من الإتصال



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الإتصال الفعال / الإتصال الغير فعال - التأثير:

الإتصال الفعال يمكن الموظف من:

- 1- بلوغ الأهداف والغايات
- 2- الحد من الضغط والتواصل بفعالية
- 3- نقل معلومات دقيقة
- 4- إعطاء معلومات واضحة
- 5- الدخول في حوار بناء
- 6- التشبيك بشكل أكثر فعالية (من خلال التواصل)
- 7- يقل سوء الفهم مما يحسن الروح المعنوية في العملية الإتصالية



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

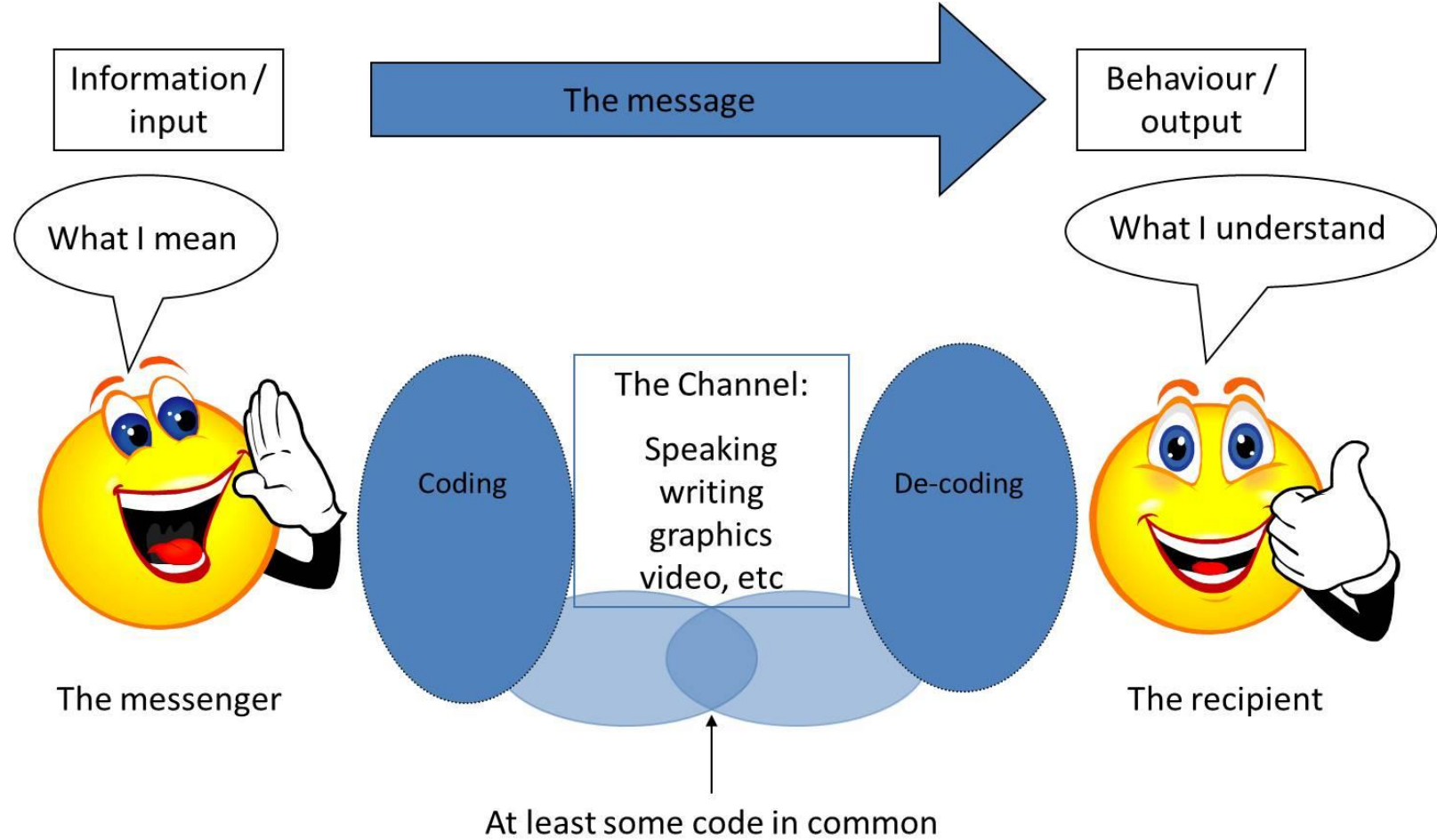
أدوات الإتصال الفعال:





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نموذج للعملية الإتصالية:





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الإتصال والعلاقات الإيجابية:

- 1- الكلمات هي أساس الإتصال الجيد
- 2- الكلمات مهمة في العملية الإتصالية (الدفاع عن النفس والكلام المشجع)
- 3- الإتصال يتطلب لغة لبقة من أطراف العملية الإتصالية

• لبناء علاقات إيجابية، يحتاج الفرد لتطوير مهارات واستراتيجيات الإتصال





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

استراتيجيات بناء العلاقات الإيجابية:

• هزيمة الذات:

- 1- ليس هناك شيئاً مجدياً
- 2- لا أستطيع
- 3- لا أريد
- 4- إلا إذا
- 5- لن يسمحوا لي بذلك





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

استراتيجيات بناء العلاقات الإيجابية:

• تشجيع الذات:

- 1- لنبحث عن الخيارات
- 2- نستطيع تجربة شيئاً جديداً
- 3- أستطيع
- 4- سأقوم بذلك
- 5- سأنتقل من هنا





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

استراتيجيات بناء العلاقات الإيجابية

تحدث
للآخرين

إبتسم

نادي الآخرين
بأسمائهم

كن لطيفاً
ومساعداً

كن ودود

اهتم
بالآخرين

إثن على
الآخرين

خذ بعض
الأمر بعين
الإعتبار

قدم خدماتك

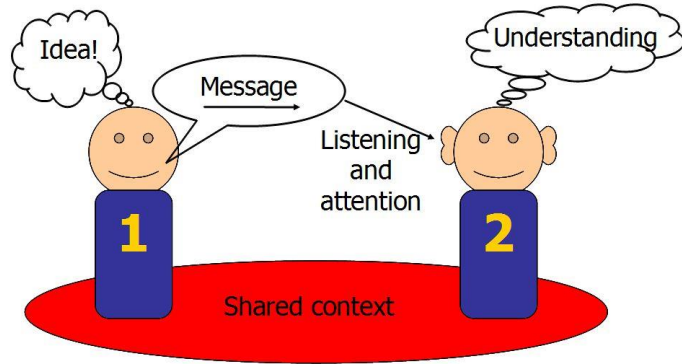
إمتلك روح
الدعابة



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الإتصال و المهارة

الإتصال الجيد للتعبير عن أنفسنا يتطلب المهارة والكفاءة العالية
من الأفراد





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الإتصال و المهارة

- 1- أنا قلق بشأن عدم فعاليتي في التواصل مع زملائي في العمل ومسؤولي
- 2- أنا قلق ما إذا يفسر حديثي على أنه هجوم
- 3- أنا قلق بشأن إساءة فهمي من قبل الآخرين
- 4- أنا قلق بشأن أن يعتبر الآخرين معلوماتي خاطئة أو ناقصة
- 5- أنا قلق بشأن اعتقاد الآخرين بأنني لا أعلم ما أقوم به
- 6- أنا قلق بشأن اعتقاد الآخرين بأنني غير منضبط
- 7- أنا قلق بشأن اعتقاد زملائي بأنني لا أسخر طاقتي في العمل
- 8- أنا أتجنب النقد من الآخرين خوفاً من الوقوع في الخطأ
- 9- أنا قلق بأن الآخرين سيضحكون على أفكاري



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الثقة والإتصال

في حال فقدان الفرد لمهارات الإتصال الجيد، سيكون لديه خوف من الوقوع في الخطأ وإخراج نفسه





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الثقة والإتصال

- 1- محور الفكرة واصنعها حتى توصلها بالإتصال الجيد
- 2- كن مرتاح وأشعر الآخرين بذلك حتى لو لم تكن كذلك
- 3- لا تزيف الموضوع
- 4- كن مستعداً للموضوع وتأكد من توافر المعلومات لديك
- 5- تعلم الاسترخاء
- 6- تنفس بعمق
- 7- طبق ما تقوله
- 8- يجب أن يثق بك الآخرين
- 9- التواصل اللفظي والغير لفظي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أساسيات الإتصال – المتصل الماهر:

1- فكر في وقت تكون فيه في أفضل حالاتك كمتصل:

- ماذا ستفعل؟
- كيف تتصرف؟

2- فكر في وقت تكون فيه في أسوأ حالاتك كمتصل:

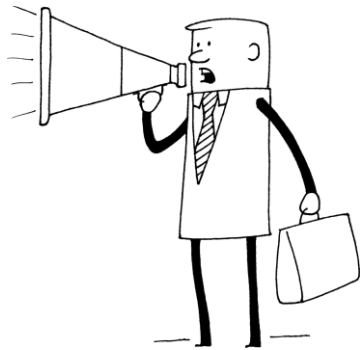
- ماذا ستفعل؟
- كيف تتصرف؟



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أساسيات الإتصال – المتصل الماهر:

- 1- فكر في شخص يكون متصل ممتاز؟
- 2- ما الذي يجعل الفرد متميز عن الباقين؟
- 3- ما هي الأمور التي تستطيع تعلمها من الآخرين؟
- 4- هل ترى هذه الأمور تمكن الآخرين من تطوير مهاراتهم الإتصالية؟





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

أخضر



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي – ما اللون الذي تراه:

أزرق



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

أحمر



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي – ما اللون الذي تراه:

بنفسجي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

أسود



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي – ما اللون الذي تراه:

بنّي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

أخضر



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي – ما اللون الذي تراه:

أزرق



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

أحمر



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي – ما اللون الذي تراه:

بنفسجي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

أسود



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - ما اللون الذي تراه:

بني



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

هل هذا إتصال فعال:

إذا كنت ترى أن الموظف فظ ستلجأ إلى المدير





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

فقدان إتصال (سوء فهم الطرف الآخر):

إذا كان لديك وقت، جز الأعشاب هذا المساء. ما قاله الوالد لإبنه وهو خارج من المنزل للعمل. كان الإبن يتناول طعام الإفطار وهو غير منتبه لكلام والده. جاء الأب في المساء ولم يجز الإبن الأعشاب، كان الأب غاضباً. وكانت ردة فعل الإبن، بأن الوالد قال له إذا كان لديك وقت، وقد ذهب الإبن خارجاً طوال اليوم، ولم يكن لديه وقت.



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

فقدان إتصال (سوء فهم الطرف الآخر):

توقف الأب ونادى إبنه قبل الذهاب للعمل. رفع الإبن رأسه ونظر إلى أبيه. تحدث الوالد له، وأخبره وهو ينظر إلى عينيه: إذا كان لديك وقت جز الأعشاب. قال مايك لوالده: سأخرج اليوم، لكنني سأجز الإعشاب قبل ذهابي للمجمع. عاد الوالد في المساء وقد أنجز الإبن المهمة.



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

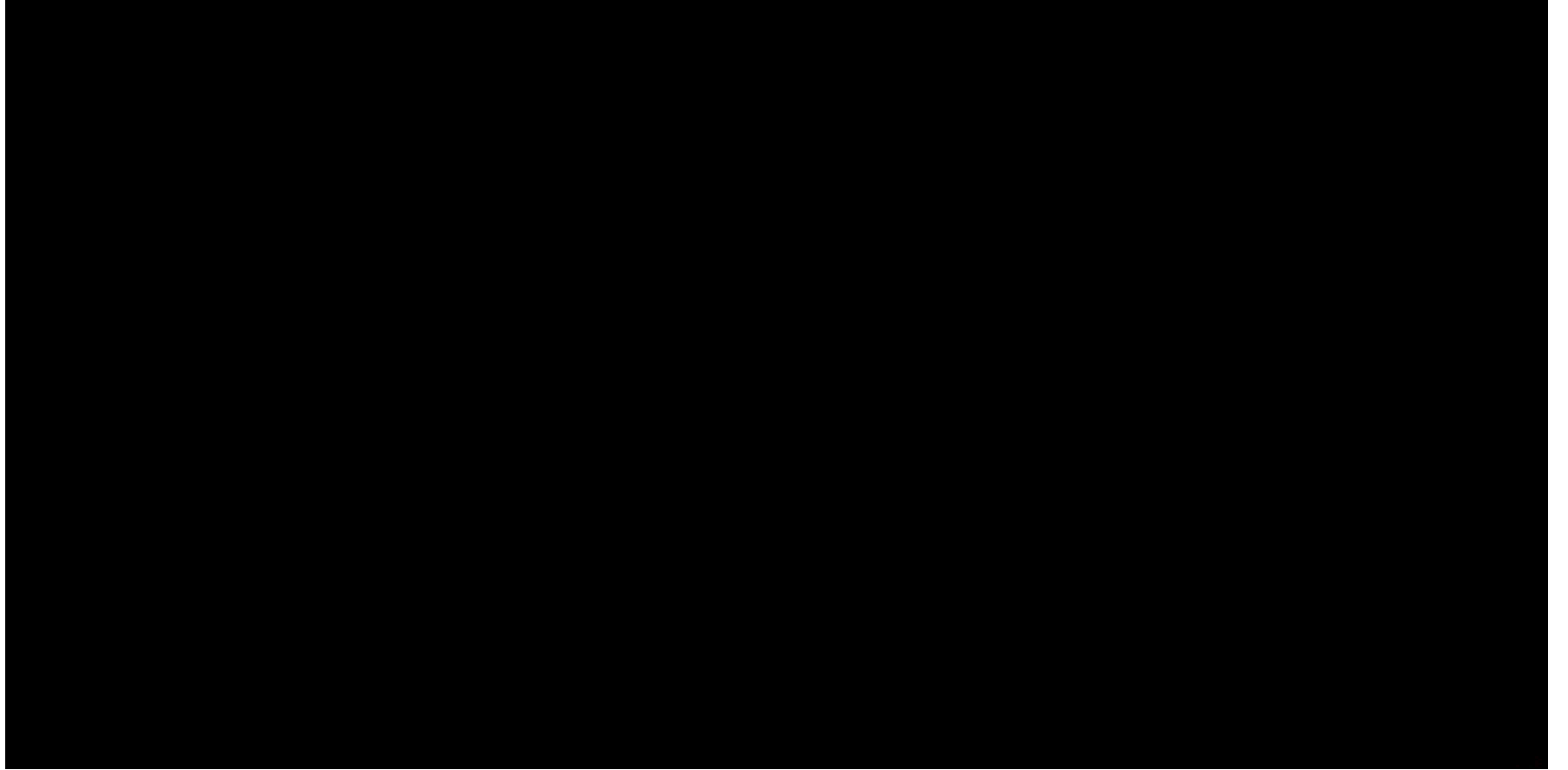
فقدان إتصال (سوء فهم الطرف الآخر):

- 1- عدم استخدام لغة بسيطة
- 2- التفكير الفوضوي
- 3- استخدام كلمات ذات لفظ واحد لكنها مختلفة المعنى:
where,were,wear//here,hear
- 4- استخدام بعض الإختصارات، والكلمات والمصطلحات الغير مفهومة للعامة: bibf, bti,uob



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مثال على فقدان إتصال (German Coast Guard):





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مثال على فقدان إتصال (Mr. Bush):





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عوائق الإتصال - دراسة حالة:

1- ماهي المشكلة - أختَر الجواب الصحيح:

- لا يحب الآخرون ثقافتك
- ليس بالضرورة أن تكون إجتماعياً مع الآخريين
- يجب أن تعرف الآخريين بنفسك بأسرع وقت
- يجب أن تنتظر أن يبدأ الآخريين بالإتصال بك



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عوائق الإتصال - دراسة حالة:

- 1- ماهي عوائق الإتصال التي تواجهك عند القيام بالعمل؟
- 2- خذ بعض الوقت لكتابة أفكارك

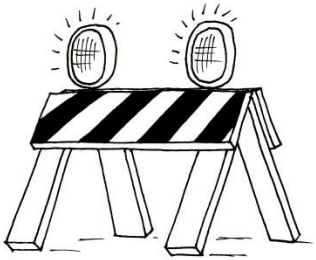




مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عوائق الإتصال

- الخبرة
- العواطف
- السلوك
- الثقافة
- المعرفة
- المعلومات
- السابقة
- المزاج
- الكلمات
- المنطوقة
- التعليم
- مستوى
- الضوضاء
- الغموض
- الرسائل الغير لفظية
- مشاكل في السمع

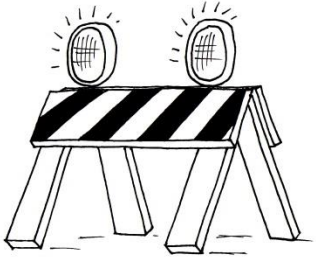




مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

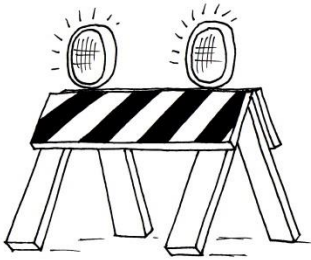
عوائق الإتصال

- 1- الناس يفترضون أن لديهم معرفة شاملة بجميع الأمور
- 2- قد تكون الأوضاع التي يمر بها الناس سبب لعدم تواصلهم
- 3- يعتقد البعض بعدم وجود فائدة من الإتصال
- 4- البعض لديه أهداف مخبأة لا يريد إطلاع الغير عليها





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



عوائق الإتصال

المتلقي

- مستمع غير جيد
- غير مستمتع بالحديث
- غير مهتم بموضوع الحديث
- غامض
- يريد الوصول لخاتمة الموضوع
- مزاج سيء

البيئة

- اللغة
 - الكلمات - الغموض
 - كلمات ذات نطق متشابهة
- الحالة النفسية
 - الخوف - الخجل
 - الملل
- الإنشاء
 - المسافة - الوقت
- البيئة
 - الضوضاء - الانقطاعات
 - التطفل

المرسل

- الهدف من الرسالة غير واضح
- تسلسل غير منطقي
- نبرة الصوت غير واضحة
- لا يوجد استعداد مسبق
- لا يوجد موضوع محدد
- مستوى فهم المتلقي

عوائق الإتصال

الخطوة 1:

- في حال وجود عوائق للعملية الإتصالية، حدد السبب الجذري لها

الخطوة 2:

- حدد من له سيطرة على تلك العوائق

الخطوة 3:

- تحديد الأشخاص اللذين برزوا في الخطوة 2 وطلب المساعدة منهم.

الخطوة 4:

- إذا فشلت خطواتك السابقة، إبحث عن حلول بديلة لمعالجة الوضع



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

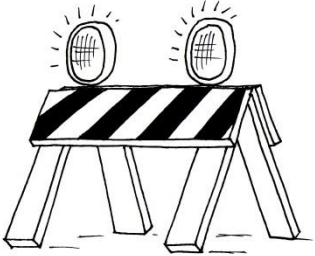


مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التغلب على عوائق الإتصال

• ماذا ستفعل عندما تريد التحدث للآخرين:

1. مكان به فوضى
2. هناك أمور كثيرة تشتت انتباهك
3. تشعر بالتعب
4. لديهم لغة قوية
5. يتحدثون بشكل سريع – بطيء
6. يستخدمون كلمات غامضة وغير مفهومة بالنسبة لك
7. يسببون لك التوتر





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

عوائق الإتصال

1. ما هي الأمور التي تستطيع القيام بها في مؤسستك – إدارتك حتى تطور عملية الإتصال؟
2. هل ما ستقوم به يعتبر أنشطة جسدية أو ذهنية؟
3. هل ما ستقوم به يعتبر أنشطة فردية أو جماعية؟





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

الأسئلة المغلقة:

- يمكن أن تكون إجابتها بنعم أو لا
- رد محدد – معلومات قليلة
- تتطلب مجهود قليل للإجابة عليها
- يتم إنهاء المحادثة بها
- يمكن أن نخلق عوائق من خلالها





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

الأسئلة المفتوحة:

- تحفز الآخرين للحديث
- لا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا
- يبدأ طرحها بأحد الكلمات الخمس (متى – أين – ماذا – لماذا – كيف)





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

الأسئلة المفتوحة، يمكن استخدامها:

- للحصول على معلومات مفصلة
- التركيز في المحادثة
- طرح و طلب الآراء
- الحصول على إتفاق في الآراء





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

أمثلة على الأسئلة المفتوحة والمغلقة:

- أنت لا تحب رائحة آيس كريم الفانيلا؟
- هل أبدو مهتم بالأمر؟
- أسئلة تحتاج لتدقيق





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

عندما تطرح أسئلة دقيقة:

- تعطي الآخرين فرصة المشاركة والتفاعل
- تحصل على المعلومات المهمة المطلوبة
- تدفع نفسك للإستماع
- يتم تطوير وتفعيل عملية الإتصال بين المتصلين





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

خمس طرق للتدقيق:

- طرح أسئلة مفتوحة
- التوقف قليلاً للحصول على الإجابات
- طرح السؤال بطرق مختلفة
- الاستدلال بشواهد
- إختصار الأسئلة





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الأسئلة:

- قد يشعر البعض بالتوتر من التحدث أمام الآخرين
- أنا أريد شراء سيارة جديدة، لكنني أكره التسوق
- أنا أكره وظيفتي
- أعتقد أن هذه المدينة حارة جداً
- أنا أكره الطبخ
- أنت لست جيد في وظيفتك





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد (Japan Subway Video):





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - لغة الجسد الإيجابية والسلبية

- على ورقة كبيرة أرسم عمودين الأول للغة الجسد الإيجابية والثاني للغة الجسد السلبية ودون أكبر عدد من المعلومات
- بعد الإنتهاء من الكتابة يتم مناقشة العمل بين المجموعات



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد السلبية:

- إدارة الوجة
- وضع اليدين خلف الرأس أثناء الحديث مع الآخرين
- التحديق في المتحدث
- العبوس
- عدم النظر للمتكلم
- الطرق بالقدم أو القلم
- الطرق على الطاولة بالقلم أو الأصابع
- اللعب بالورق
- النظر إلى الساعة أو شاشة الكمبيوتر أو الآخرين



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



لغة الجسد الإيجابية:

- النظر للمتحدث
- الإنحناء نحو المتحدث
- أن تكون مقابل للمتحدث
- الإبتسامة
- الحفاظ على الوضع المريح أثناء الحديث مع الآخرين



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

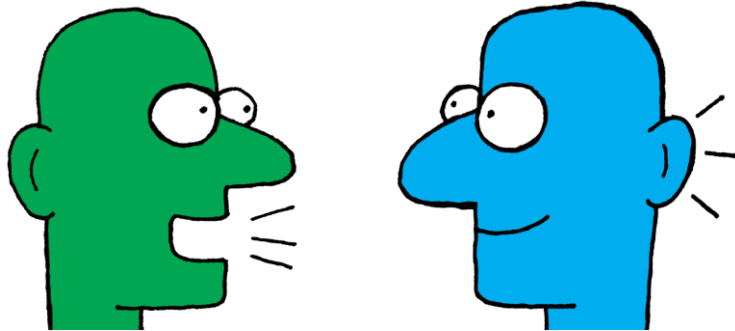
كيف تتم العملية الإتصالية:

• الإتصال الفعال (وجهاً لوجه)

الكلمات.....%

نبرة الصوت.....%

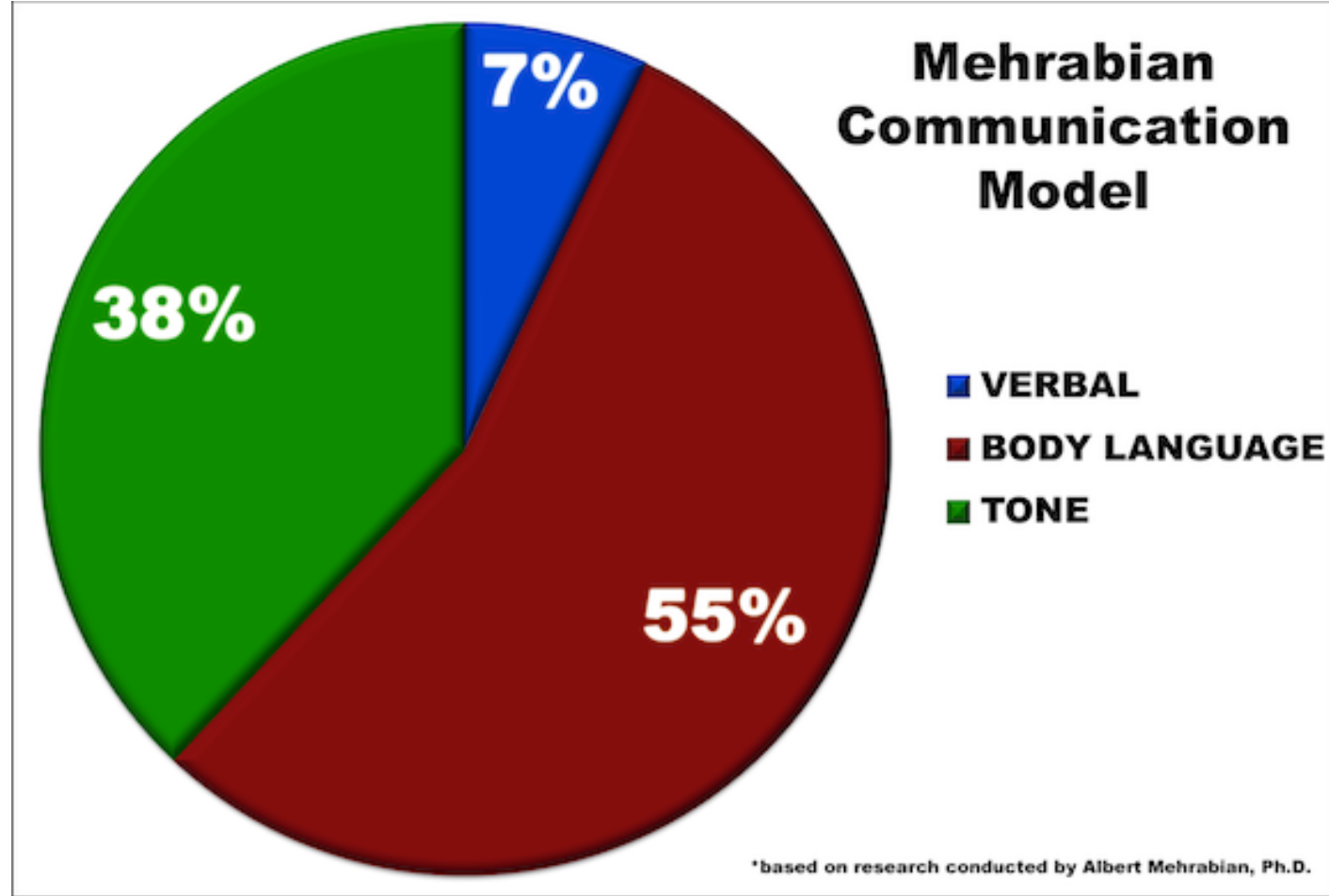
لغة الجسد.....%





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أهمية الرسائل اللفظية والغير لفظية



أنواع الإتصال



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مقابلة
حصة

محادثة
لقاء
محادثة هاتفية

لفظي

رسائل
إيميلات
وسائل التواصل

مذكرات
تقارير
فاكس
الإجتماعي

مكتوب

الوقت
لغة الجسد
اللمس

نبرة الصوت
الرائحة
التأقلم

غير لفظي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

'O'

نشأط - نطق الحرف:

1. Shock
2. Pleasure
3. Questioning
4. Doubt
5. Displeasure
6. Disinterest
7. Anger
8. Anticipation
9. Surprise



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي - بناء البرج:

- في مجموعة لديك 15 دقيقة لبناء برج بدون دعامة باستخدام الخامات التالية:
 - شريط لاصق
 - 3 أوراق كبيرة
 - 3 أقلام سبورة
- القواعد:



- 1- 5 دقائق لغة الجسد فقط
- 2- 5 دقائق تواصل مكتوب
- 3- 5 دقائق لغة جسد، تواصل مكتوب، تواصل لفظي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد

• العينين، الحواجب، الفم: يمكن من خلالهم إرسال رسالة تساوي في قيمتها الرسالة اللفظية وتخلق تغيير كبير في المعنى

• المبتسمون هم سعداء

• التواصل بالعين يمكنك من إرسال رسالتك

• تعلم كيف توصل رسالة من خلال حركات اليدين

• يجب أن توصل رسالة للآخرين بأنك مرتاح أثناء تواصلك معهم.





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد

- لغة الجسد قد تشعر الطرف الآخر بعدم الراحة
- حدد نهجك: إما أن تواصل العملية الإتصالية، أو تتجه للتواصل مع أشخاص آخرين
- النتيجة: سيكون الآخريين صريحين ويجدون سهولة في التعامل معك



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد

- قد تفهم لغة الجسد بطرق مختلفة من قبل الأشخاص
- التجارب السابقة، الثقافة، المعلومات السابقة جميعها تؤثر علينا
- الإيماء هو نوع من التواصل الغير لفظي وهو التواصل من خلال لغة الجسد مع أو بدون النطق.
- عند تواصلك مع أشخاص من مختلف الثقافات، قد يفهمونك بطرق مختلفة



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد

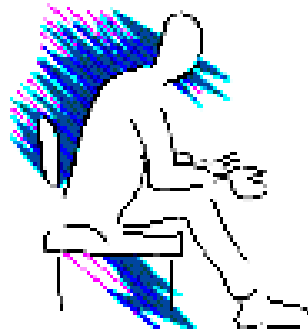
- الغضب
- الصدمة
- الحزن
- الإرتباك
- السعادة
- الإثارة
- الفرح
- الاستياء
- الغيرة
- الأشمئزاز
- التفاجيء
- حب
- الاستطلاع
- القبول
- الفهم
- الخوف
- العار
- الرغبة
- التحفيز
- التسلية
- الصبر
- الكرة
- الحب



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد

Openness



Open hands,
Unbuttoned coat



Defensiveness

Arms crossed
Sideways glance
Touching-rubbing
nose
Rubbing eyes
Buttoned coat
Moving away



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



Cooperation

Upper body in sprinter's position

Open hands

Sitting on edge of chair

Hand to face gestures

لغة الجسد

Confidence

Steeple hands,

Hands behind back

Back stiffened

Hands in coat pockets with thumb out





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

تمرين لغة الجسد:

- الغضب
- الصدمة
- المتعة
- الدهشة
- عدم الراحة
- التجاهل
- الحزن



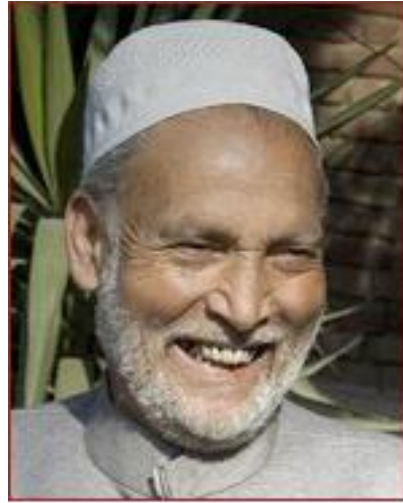
مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لغة الجسد – تعابير الوجه:

- التعابير
- الإبتسامة
- إمالة الرأس: إذا كان رأسك يميل لجهة واحدة فهذا دليل على أنك مستمتع بحديث الطرف الآخر



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



لغة الجسد - تعابير الوجه:

السعادة:

- إبتسامة واسعة تظهر فيها أسنانك
- التجاعيد حول العينين
- إرتفاع الخدود
- تكاد العين تكون مغلقة
- تجاعيد حول الأنف



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



لغة الجسد - تعابير الوجه:

الحزن:

- العيوس ورفع الجزء الداخلي من الحاجبين
- زوايا الشفاة إلى أسفل
- تركيز التوتر على منطقة الرقبو الذقن (تساقط الدموع)



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



لغة الجسد - تعابير الوجه:

التفاجيء:

- فتح الفم: إذا كانت المفاجأة سارة
- وجة خائف وعبوس: إذا كانت المفاجأة غير جيدة
- رفع الحاجب
- فتح العينين
- التجاعيد في الجبهة



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



لغة الجسد – تعابير الوجه:

التفاجيء:

- شكل الحاجبين V
- فم مفتوح مربعي، توتر الذقن
- التحديق



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



لغة الجسد – تعابير الوجه:

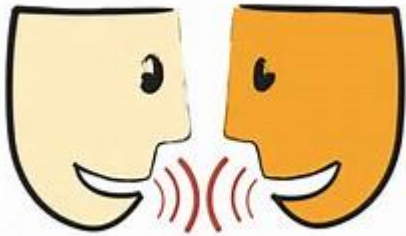
الخوف:

- ميلان ورفع الحاجبين
- الجفون مفتوحة
- فتح الفم وإنحناءه



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أكبر مشكلة تواجه عملية الإتصال
هي أن الآخرين لا يسمعونك ليفهمونك
إنما للرد عليك





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

هل تقوم بما يلي:

- مقاطعة الآخرين ومحاولة إنهاء الحديث
- القفز للنهاية
- إعطاء النصائح حتى لو لم يطلب منك
- التفكير وتجميع المعلومات
- تدوين الملاحظات
- لا تعطي انطباعك عن أي شيء حتى لو طلب منك
- أقوم بالرد على ما لا يعجبني



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نشاط جماعي:

- هل تحب الإستماع؟
- هل تستطيع الإستماع لعدة مواضيع في وقت واحد؟
- هل يلجأ إليك زملائك للحصول على المساعدة، أو لحل مشكلة؟
- هل تقاطع الآخرين؟
- هل تفكر بما تريد قوله قبل البدء بالحديث؟
- هل تتوقف عن الإستماع لما يخالفك الرأي؟
- هل تتوقع بشكل مسبق وجهة نظر الآخرين حول موضوع ما؟
- هل تستطيع الحكم على الآخرين قبل الإستماع لهم؟
- هل توضح ما يساء فهمه من قبل الآخرين؟



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

ماذا ستفعل عندما تريد التحدث لأحدهم:

وجود إزعاج في موقع العمل؟

وجود تشتيت بصري حولك؟

تشعر بالتعب؟

لغة المتحدثين قوية؟

يتحدثون بسرعة إعتقاداً منهم أنك ستفهم؟

يتحدثون ببطء وبصوت منخفض؟

يستخدمون ألفاظ وكلمات غير مفهومة؟

يظهر عليهم القلق؟



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مهارات الإستماع:

- الخالق أعطانا لسان وأذنين، لذلك أنت تستمع ضعف ما تتكلم.
- الاستماع والسمع ليسا بنفس المعنى
- السمع: أمر مادي، طبيعي، عندما تسمع ليس بالضرورة أن تدرك كل ما يقال.
- الاستماع: عملية مادية وعقلية نشطة يمكنك من الاستيعاب والفهم، تبذل جهدك لتسمع، عملية تتطلب جهد.
- الإتصال الفعال يتطلب طرفين لديهما مهارة الإستماع والتحدث.





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

لماذا لا يستمع الناس جيداً؟

- التركيز متعب
- يعتقد البعض أن الإستماع لا فائدة منه
- من الصعب الإستماع لمتحدث لا يملك مهارات المتحدث
- الرغبة في إعطاء كمية كبيرة من المعلومات
- المتحدث والإستماع في وقت واحد
- عدم الإهتمام بتطوير مهارات الإستماع





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

نصائح للإستماع الجيد:

- شرح الرسالة للتأكد من فهم المتلقي لها
- إعادة الرسالة تساعدك على تذكر ما قلته
- التحقق من المعلومات المفقودة واسترجاعها
- توضيح النقاط التي قد لا يفهمها المتلقي
- تذكر النقاط الهامة في الرسالة للمساعدة على تذكرها مستقبلاً

Every good
conversation
starts with
good listening.



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أنماط الإتصال:

- يمكن تحديد الإختلافات بين مجموعة من الناس من خلال المقارنة بين ضدين
- سنطلق على هذا الزوج من الكلمات "ثنائيات"
- هل تفضل الإتصال المباشر أو الغير مباشر؟
- لماذا لديك شعور معين إتجاه هذا الإتصال؟
- ما هي طريقتك المفضلة للإتصال مع الآخرين؟





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أنماط الإتصال:

- ما هي إيجابيات الإتصال المباشر؟
- ما هي سلبيات الإتصال المباشر؟
- ما هي إيجابيات الإتصال الغير المباشر؟
- ما هي سلبيات الإتصال الغير المباشر؟





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

أنماط الإتصال:

- بديهي – واقعي
- رسمي – غير رسمي
- أخذ الأدوار -المقاطعة
- نعم، أيضاً –نعم، لكن
- مضغوط - مسترخي
- الاستماع - التحدث
- موضوعي - متحيز
- متفائل - متشائم
- منظم - فوضوي
- صبور – غير صبور
- هزلي - جاد
- مختصر – شرح مفصل
- مبني للمعلوم – مبني للمجهول
- بسيط - معقد
- حيوي - كسول
- مغرور - متواضع
- حازم - متساهل
- متعلق – غير متعلق
- يركز على المهم – يهتم بالتفاصيل
- متسرع - متأن
- واقعي – غير واقعي



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



إيجاد صورة إيجابية:

- مستوى التعليم
- الوضع الإجمالي
- التطور الطبقي
- المدخلات
- النجاح
- الروح المعنوية
- الثقة



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

الإطار المرجعي:

- الإطار المرجعي: هو الطريقة التي يتم الحكم فيها على الآخرين
- من أجل فهم ماالذي يجري. نحتاج لأن نكون قادرين على إصدار الأحكام
- ما يشكل لديك الإطار المرجعي: القيم، العواطف، المعتقدات، الشعور، الأفكار، التحيز، النصائح.



مركز تفوق، الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



الإطار المرجعي:

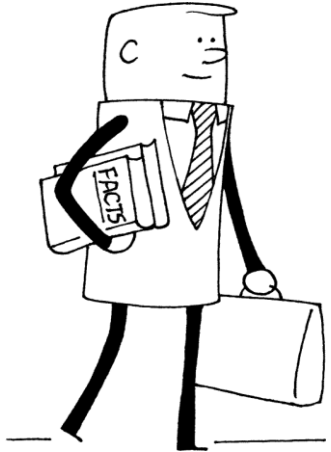
- حاول أن تضع الآخرين قبلك
- تأكد من الموضوع قبل أن تصل للخاتمة، ضع الافتراضات، تفاعل عاطفياً



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

تقنيات للإتصال الفعال:

- يجب أن يكون لديك هدف من المحادثة، التواصل، طرح السؤال
- الحصول على مخرجات من الحديث: من خلال إدارة الحديث
- تأكد من أن المتلقي له القدرة على تلقي الرسالة من خلال اختيار الوقت المناسب للتواصل
- تعطي الآخرين أسباب معقولة لما تقوم به من قول وفعل





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

تقنيات للإتصال الفعال – نشاط :

- اتصل بك المدير ليعلمك بأنه اختار شخص لتولي منصب في المشروع، في الوقت الذي اعتقدت بانه سيتم اختيارك أنت. أنت تحب عملك الحالي، ولكنك كنت ستتنجز الأفضل لو تم اختيارك في فريق عمل المشروع. وأصبحت لديك ردة فعل لأنه لم يتم اختيارك.
ماهى ردة فعلك؟



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التأكيد والإصرار:

- سأحاول
- يجب عليك أن
- دائماً
- ابدأ

• حديث النفس الداخلي:

- أنتبه للرسائل الداخلية التي تعطيكها لنفسك
- التنبؤ ببعض الأمور
- الحديث بكلمات إيجابية وتوحي بالثقة تعطيك راحة أكثر في الحديث
- في بعض الحالات ما يقال سهل، ولكن يصعب تنفيذه، على الرغم من ذلك نحن نحاول لأن النتائج تستحق العناء



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التأكيد والإصرار (الإقناع):

- توقع الأفضل
- تعلم متى تتحدث
- الحديث كثيراً لمحاولة إقناع الآخرين، قد يجعلهم يتوقفون عن الاستماع
- تحقيق المتعة والإثارة في الحديث





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

طرق الإقناع:

- تعلم التواصل والربط بين كل فرد
- إظهار الخبرة والمعرفة
- لا تفكر في ربحك مقابل خسارة الطرف الآخر
- بالإمكان توقع نتائج ببعض الأمور
- تأكد من أنك تعكس قيمك، وسلوكياتك، ومعاييرك
- لا تفترض أبداً ان الآخرين فهموك
- لا تفترض أبداً أن الآخرين صدقوك





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

طرق الإقناع:

- قل الحقيقة
- الناس يصدقون الحديث الذي به أرقام
- الناس تصدق الكلام المكتوب، أكثر من المنطوق
- إلزام أطراف الحديث ببعض الضوابط
- لا تهتمش المتحدثين، اعطهم حرية إبداء الرأي
- كل فرد مميز وفريد
- إبتسم قبل البدء بالحديث
- تذكر الأسماء





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التشبيك





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مخرجات البرنامج

بعد إتمام البرنامج بنجاح، سيكون المشاركون قادرين على:

1. لماذا التشبيك مهم
2. تحديد الطرق المختلفة لوصف الأهداف
3. معرفة وفهم إيجابيات طرق التشبيك وتفعيله عند حدوثه
4. تطوير مهارات التشبيك
5. زيادة الوعي بمصادر التشبيك



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التشبيك هو:

- استخدام العلاقات الشخصية بين الأفراد للكشف عن فرص الحصول على المعلومات والخبرات





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

Networking: definitions...

- A supportive system of sharing information and services among individuals and groups having a common interest [<http://dictionary.reference.com>]
 - Creating a group of acquaintances and associates and keeping it active through regular communication for mutual benefit [www.businessdictionary.com]
- Networking depends on relationships





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

العوائق والفوائد من التشبيك:

- يتطلب الأمر منك وقت بسيط بأن تكون واعي، ومدرك حتى تستطيع التشبيك. وكل ما يتطلبه الأمر هو تحول بسيط في بعض المواقف. وإليك بالقاعدة التالية:
"تقبل كل معرفة تتلقاها من الأفراد حتى تستطيع معرفة المزيد عنهم"



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

ما مدى حجم التشبيك لديك؟



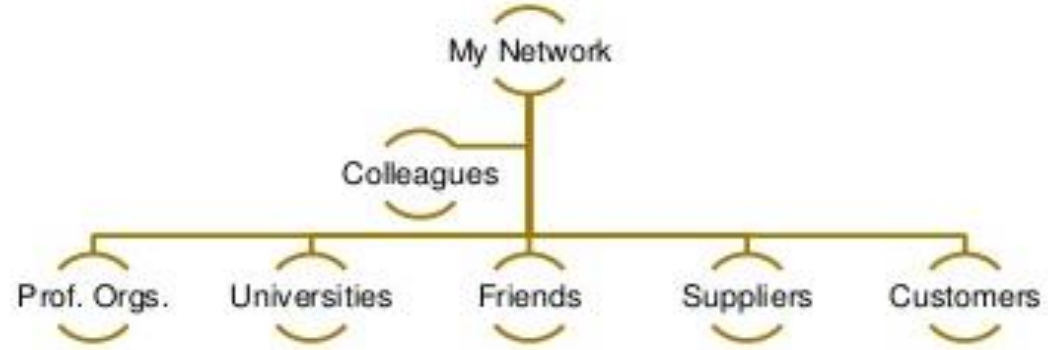
من تعرفهم في الماضي

من تعرفهم في الوقت
الحالي

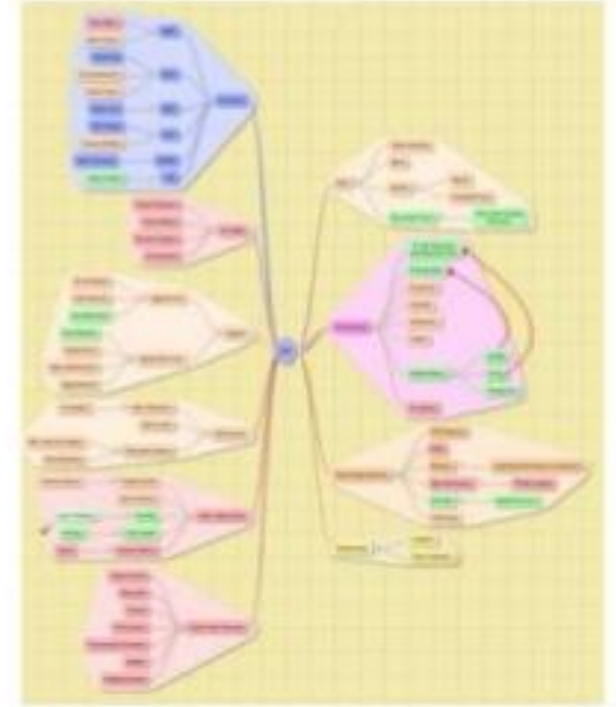
من ستتعرف عليهم في
المستقبل



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



YOUR LINKEDIN NETWORK
406 Connections link you to 4,934,264+ professionals



خارطة التشبيك





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

3 reasons for networking



How Leaders Create and Use Networks

by [Herminia Ibarra](#) and [Mark Hunter](#) HBR Jan. 2007





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

● Introverts

● Extroverts



is
Improvement Skills
Consulting



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

المنفتح:

- 1- يتحدث ثم يفكر
- 2- يفضل مجموعات كبيرة
- 3- يعرف الكثير من الناس
- 4- لديه روح المخاطرة
- 5- يأخذ ويفكر في عدة أمور في وقت واحد

الإنطوائي:

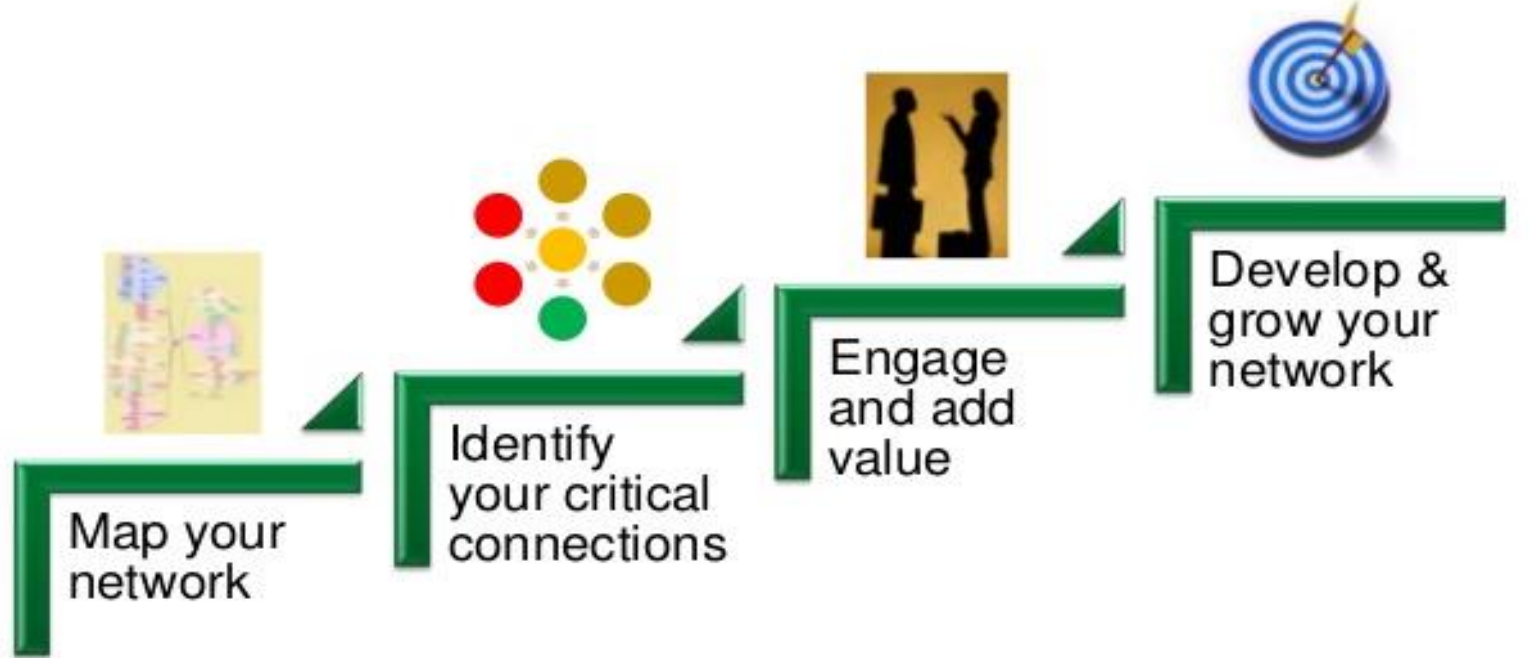
- 1- يفكر ثم يتحدث
- 2- يفضل مجموعات صغيرة
- 3- يعرف القليل من الناس
- 4- يتأنى ولا يخاطر
- 5- يأخذ أمر واحد في وقت واحد



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

خطة التشبيك

Your networking plan



IS
Improvement Skills
Consulting



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التشبيك يصبح سهلاً عندما:

- 1- المشاركة في المناسبات
- 2- المشاركة في المناسبات بأنشطة وفعاليات
- 3- التحدث في المناسبات
- 4- التطوع والمساعدة في تنظيم المناسبات
- 5- استضافة المناسبات





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

حديث الدقيقة الواحدة:

1- هذه مسؤوليتك عندما يسألونك من أنت، وماذا تفعل؟

في إجتماع، مؤتمر، مناسبة، الغداء، إحتساء قهوة

2- يجب أن تكون واضح، ومستمتع بالحديث

3- إبدأ الحديث مع أحدهم





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

حديث الدقيقة الواحدة يجب أن يجيب على 4 أسئلة:

1- من أنت؟

2- ماذا تفعل؟

3- لماذا أنت هنا؟

4- لماذا يجب أن يهتم من تتحدث معه بموضوع حديثك؟





مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

LinkedIn



Ian Seath

Helping organisations increase their capability to improve continuously

United Kingdom

management Consulting

Current: Owner/Director at Improvement Skills Consulting Ltd.

YOUR LINKEDIN NETWORK

406 Connections link you to 4,934,264+ professionals

Improve your profile

Edit

435 connections

Trends

Views Appearances in Search

Total Views: 172



95% profile completeness

Complete your profile quickly

Import your résumé to build a complete profile in minutes.

SlideShare Presentations [Remove]



WordPress [Remove]

Simply, improvement... [edit]





مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender



الخطة الشخصية للتشبيك:

- 1- أنظر
- 2- قل
- 3- إفعل
- 4- أعد النظر



مركز تفوق الإستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

التشبيك الناجح

http://www.youtube.com/watch?v=KvftZ_xTHUw



مركز تفوق الاستشاري لدعم قضايا النساء
Tafawuq Center For Woman & Gender

مركز تفوق الاستشاري

يشكر لكم حضوركم