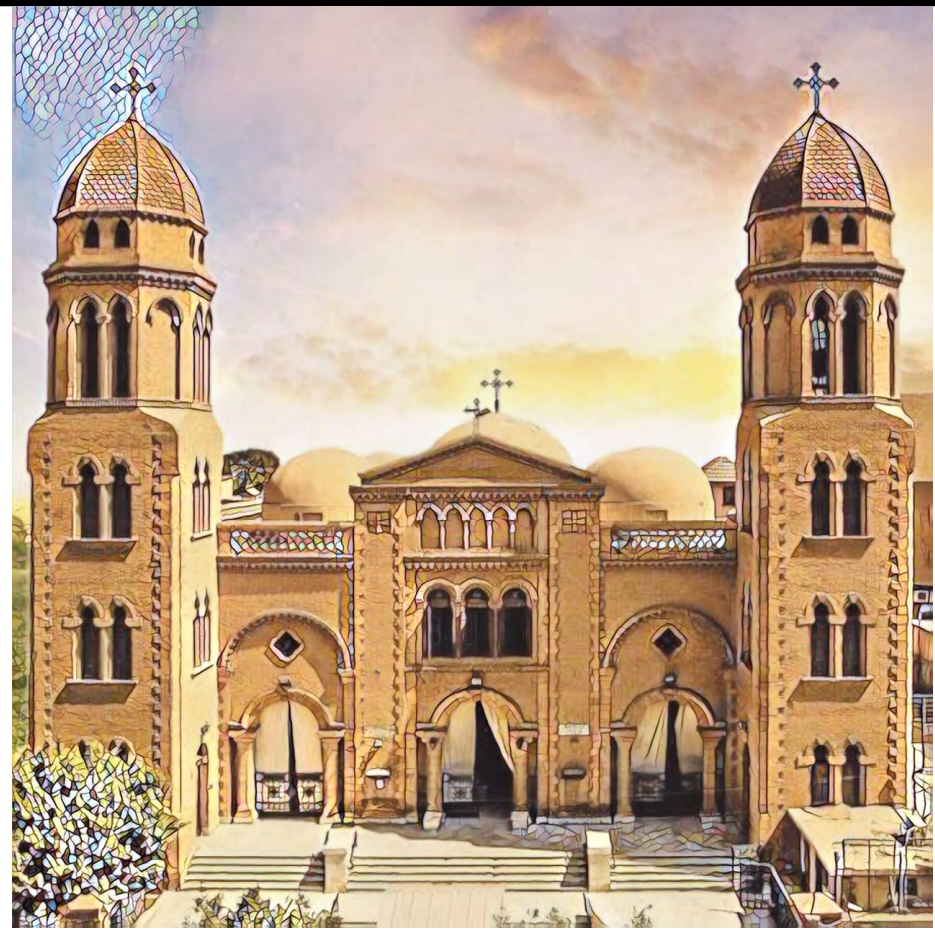




خدمة الأنبياء ابرام للتنمية

كنيسة مارمرقس مصر الجديدة

"طريق النجاح و التميز"
مهارات التواصل



هل ذاكرتك قوية؟؟؟



١. حلم
٢. نوم
٣. ليل
٤. نجوم
٥. تعبان
٦. ملاية
٧. منبه
٨. ليل
٩. بطانية
١٠. أرق
١١. مانجة
١٢. كابوس
١٣. لحاف
١٤. ليل
١٥. مخدة

هل ذاكرتك قوية؟؟؟



١. حلم
٢. نوم
٣. ليل
٤. نجوم
٥. تعبان
٦. ملاية
٧. منبه
٨. ليل
٩. بطانية
١٠. أرق
١١. مانجة
١٢. كابوس
١٣. لحاف
١٤. ليل
١٥. مخدة

مقدمة فى
فن الإتصال
مع الناس



Basics of Communication Skills

ما هو تعريف
الإتصال؟

الاتصال هو الوسيلة التي يتم
بها نقل المعلومات والمعاني
والأفكار من المرسل إلى
المستقبل لتحقيق هدف معين.



مناقشة

ما هي خصائص
الرسالة الناجحة

خصائص
الرسالة
الناجحة

لها هدف واضح

مناسبة للمكان و الزمان و مستقبلي الرسالة

تقول الحقيقة، غير متحيزة لطرف ما

لا تخفي بعض المعلومات لتدفع المستقبل لإتجاه معين

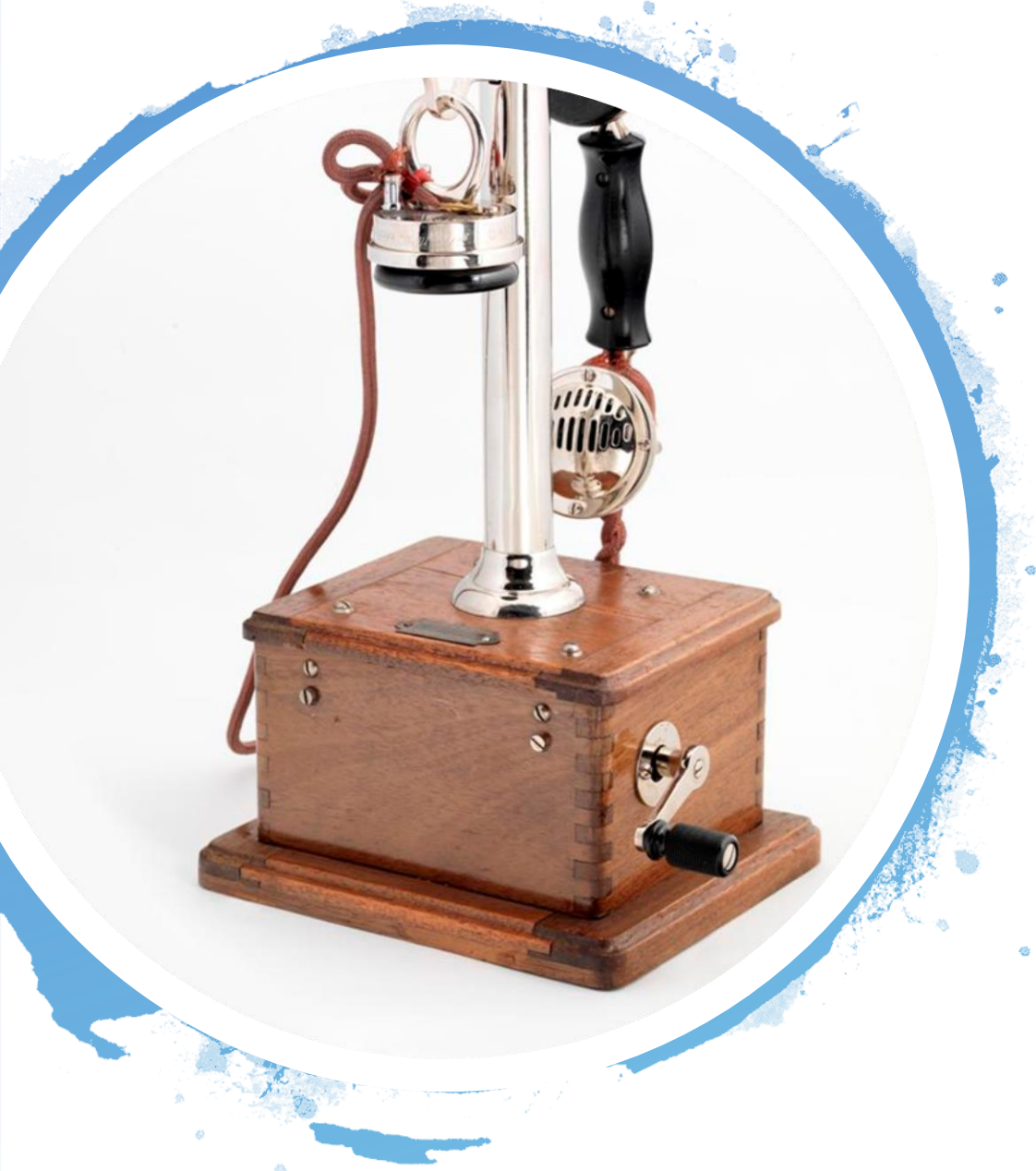
واضحة. لا يوجد أدنى فرصة لفهمها بطريقة خاطئة

ذات لغة سليمة

كاملة و تشمل جميع عناصر الموضوع من كافة الزوايا

و في نفس الوقت مختصرة بقدر الإمكان

عدم إفتراض أن المستقبل يعلم كل ما تعلم أنت



وسائل الإتصال



هدف واضح

مناسبة للمكان و
الزمان

مناسبة للمستقبل

تقول الحقيقة

واضحة

لغة سليمة

كاملة

مختصرة

وسائل الإتصال

- وجها لوجه
- عن طريق التليفون
- إجتماعات وجها لوجه أو عن طريق الإنترنت
- تقارير
- بريد إلكتروني
- رسائل قصيرة، واتساب... إلخ
- Presentations
- تسجيل صوتي أو فيديو

المرسل و المستقبل



أنت مسؤول

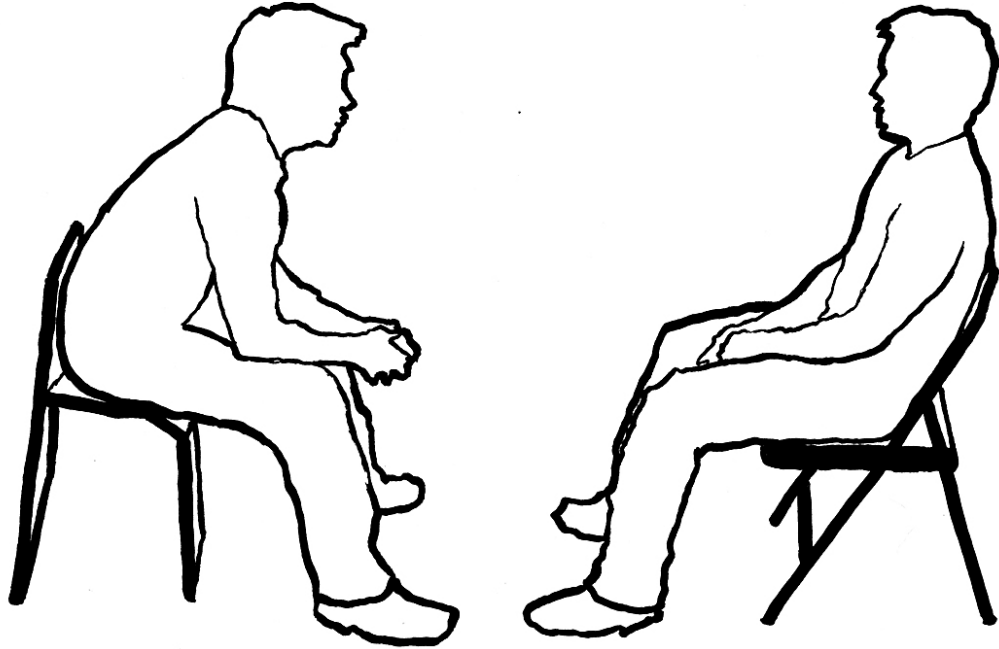
100%

عن مستوى التواصل مع الآخر!



السؤال الآن...

كيف تنمي
مهارات
الاتصال لديك؟



ما هو هدفك الحقيقي
لأى عملية إتصال؟

"لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ

صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ،

حَسَبَ الْحَاجَةِ، كَي يُعْطِيَ نِعْمَةً لِلْسَّامِعِينَ"

(أف ٤ : ٢٩)

أن يكون لديك

محبة حقيقية

تجاه الناس

"بِكُلِّ تَوَاضُعِ الْقَلْبِ، وَ الْوَدَاعَةِ،
وَ طُولِ الْأَنَاءِ، مُحْتَمِلِينَ
بَعْضُكُمْ بَعْضًا فِي الْمَحَبَّةِ"

أف ٤ : ٢



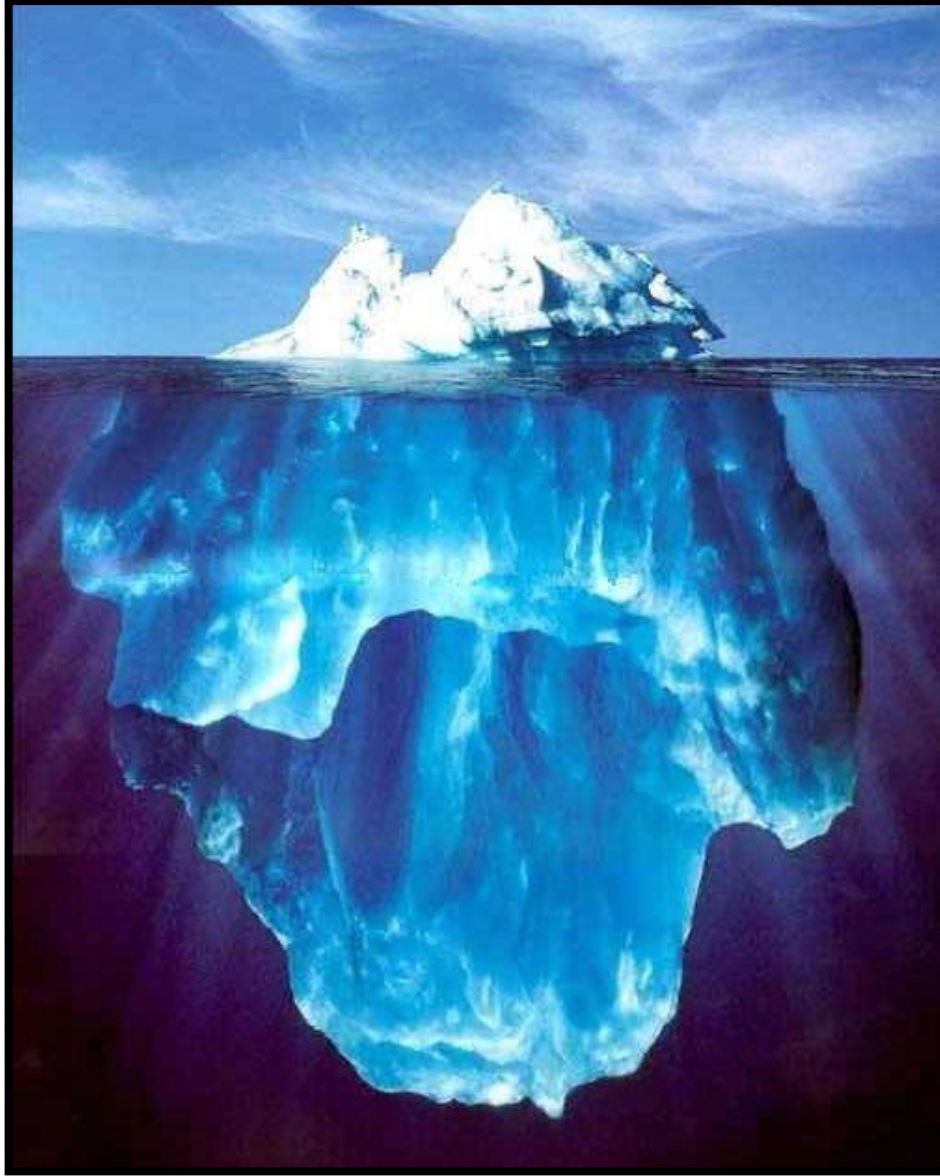
أن تقدر أن الآخر له
طباع و عادات قيم مختلفة
يجب إحترامها



THE ICEBERG



"لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ"



THE ICEBERG

٢٠ % فقط من الجبل

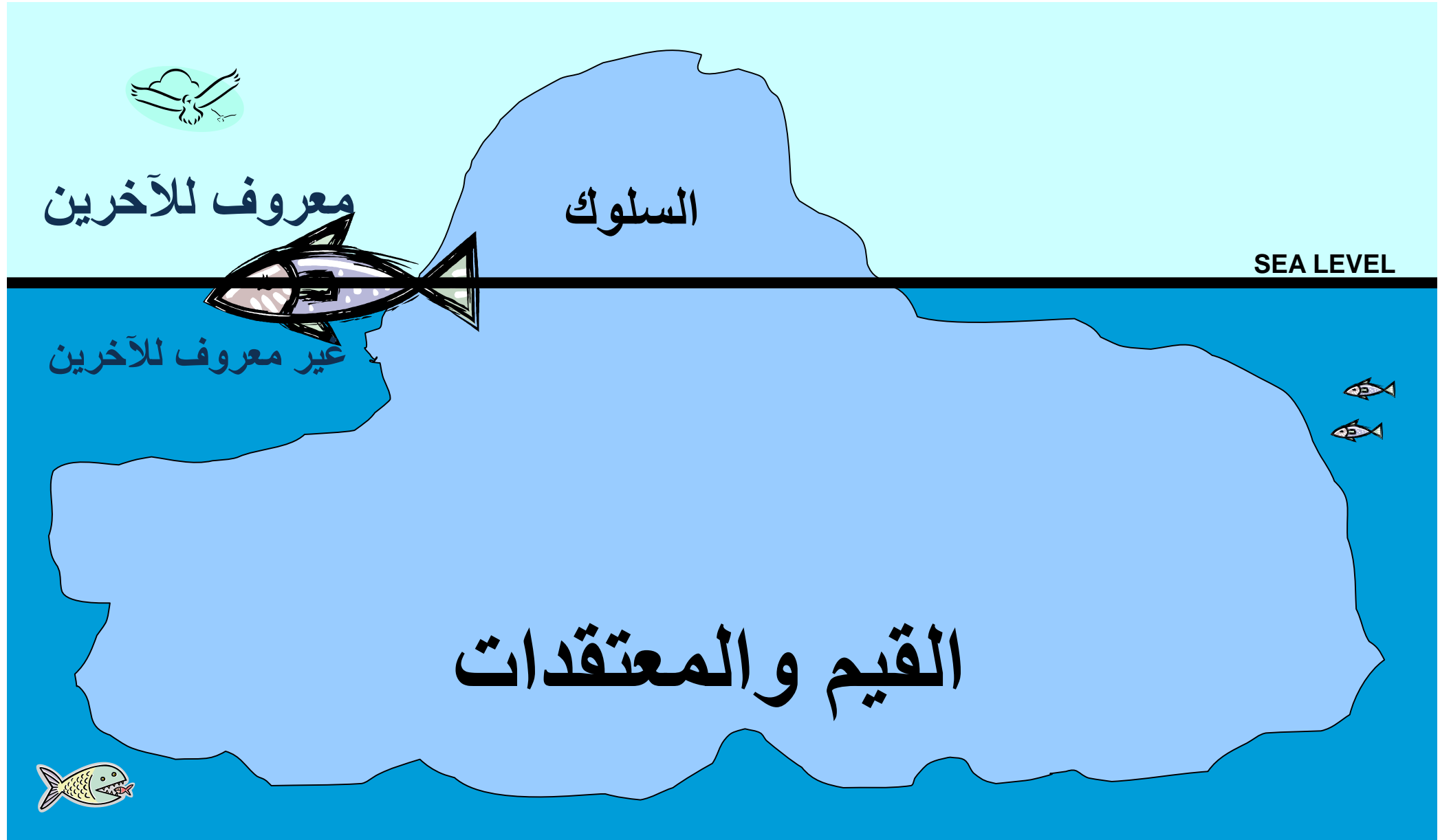
مرئي فوق سطح البحر

والباقي ٨٠ % غير مرئي

تحت سطح البحر

"لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ"

THE ICEBERG



معوقات الإِتصال

"لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ"

معوقات الاتصال



تواصل غير لفظي:

- التعبير بالوجه
- التعبير بالجسد
- النظر بعيداً عن الآخر
- الهيئة و طريقة الملابس

"لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ"

معوقات الاتصال

تواصل لفظي:

- إعطاء النصيحة باستمرار
- الوعظ وإلقاء المحاضرات
- عدم الاهتمام بما يقوله الآخر
- اللوم
- التساؤلات الكثيرة بطريقة المحققين
- التشتيت بعيداً عن موضوع الحديث
- التحدث عن الذات كثيراً والدخول في حكايات ذاتية

"لَا تَخْرُجْ كَلِمَةً رَدِيَّةً مِنْ أَفْوَاهِكُمْ، بَلْ كُلُّ مَا كَانَ صَالِحًا لِلْبُنْيَانِ"

Paper Shapes



مهارة الإنصات

Listening Skills

لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْاسْتِمَاعِ، مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ» يع ١ : ١٩

الطبيب و
الدواء!





ما الفرق بين
الإنصات و
الاستماع؟!
Listening &
Hearing!

لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْإِسْتِمَاعِ، مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ» يع ١ : ١٩

أنواع المستمعين

لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْاسْتِمَاعِ، مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ» يع ١ : ١٩

أنواع المستمعين

- **المستمع المخادع:** هو الذي يتظاهر بالاستماع ولكن في الحقيقة لا يركز فيما يقال ولا يعطيه أي اهتمام .
- **المستمع المنتقى:** هو الذي يركز فقط في استماع ما يهمه شخصياً ولا يهتم بما يريد المتكلم إن يوصله إليه .
- **المستمع الوقائي:** هو المستمع الذي يأخذ موقفاً دفاعياً من الطرف المتكلم خوفاً من أن يضع نفسه في موقف المدان .
- **المستمع الجيد (المنصت):** هو الذي يصغي إلى كل ما يقوله المتكلم مستمعاً بكل حواسه محاولاً بصدق أن يفهم جيداً ما يريد المتكلم أن يوصله إليه .

شروط الإنصات الجيد

لِيَكُنْ كُلُّ إِنْسَانٍ مُسْرِعًا فِي الْإِسْتِمَاعِ، مُبْطِئًا فِي التَّكَلُّمِ» يع ١ : ١٩

شروط الإنصات الجيد



- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.
- النظر باهتمام إلى المتحدث ، وإبداء الرغبة في مشاركته.
- استفسر عن كل ما لم تفهمه او لم يكن واضحاً.
- شجع على إخبارك بالمزيد من المعلومات باستخدام عبارات تشجيع.

شروط الإنصات الجيد

- استمع ليس فقط بأذنيك بل بعينيك أيضاً لأن ٨٠ % من التواصل يتم عن طريق أعضاء الجسم المختلفة .
- تجنب التسرع في الاستنتاجات و لا تفترض المعرفة السابقة.
- دون ما تسمعه حتى تلم بالحقائق والأفكار التي تطرح.
- تجنب روح الكبرياء والتعالي على من تفوقه.
- تجنب المقاطعة المستمرة.

مهارات التحدث والإقناع



كن شجاعاً و ابدأ التواصل



الخبيل و الخوف من
الرفض هما من هم
أسباب عدم طلب ما
نريد!

"كونوا لطفاء بعضكم نحو بعض"

ماذا تفعل فى المناسبات المختلفة؟

- كن إيجابياً لا سلبياً ولا تخجل.
- تحدث قليلاً عن نفسك.
- استخدم طريقة إلقاء الأسئلة لفتح مجال الحديث مع الآخرين.
- الإصغاء بكل اهتمام.
- احترم وجهات النظر المختلفة و تقبل الأخر.
- بادر بالمتفق عليه وأجل الأمور المختلف عليها.



قيل أن تطقت...

إعرف ما ستتحدث عنه أولاً

- إستخدم كل الموارد المتاحة للبحث.

- إسأل الآخرين

- القراءة

- البحث فى الإنترنت

- ...



"كونوا لطفاء بعضكم نحو بعض"

إستخدام آراء أناس آخرين

- أناس يعرفهم.
- أبحاث منشورة.
- آراء معروفة.
- إحصائيات.
- إلخ.





ما هي الفائدة من وراء التعامل معك؟؟

ابحث عن العوامل المشتركة

- دائما يوجد نقاط يتفق عليها الجميع ، انطلق منها.



Think Win-Win!

"كونوا لطفاء بعضكم نحو بعض"

الإعجاب والثناء الصادق



- مهما كان الشخص سيئاً لا بد من وجود خصلة تستحق الإعجاب والثناء.
- ابحث في الشخص الآخر عن الجانب الإيجابي و اثنى عليه.

تذكر.. رد فعل الناس يعتمد.....

عليك أنت!!





تجنب النقاش والجدل

التسامح والبحث عن العذر

- لا تلوم الناس و اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً.
- جدد الثقة بالمخطئ، لا تجعله يشعر بالخرج أو الإهانة.
- إعطه سببا لعدم تطبيق وجهة نظره أو معلومة جديدة لم يكن يعرف بها.

«يا مرائي، أخرج أولاً الخشبة من عينك، وحينئذ تبصر جيدا أن

تخرج القذى من عين أخيك» - مت ٥ : ٧

القاعدة الذهبية



“Put
yourself in
the other’s
shoes”

"كونوا لطفاء بعضكم نحو بعض"

رد فعل مستقبل الرسالة

- هل تهتم بمعرفة رد فعل المستقبل دائماً؟؟!!



ما تم دراسته
اليوم



The Power of Words!





شكرا لمتابعيكم!