

دليل المتدرب

مهارات التواصل الفعال

دليل تدريبي متكامل لاكتساب مهارات التواصل الاحترافي
وبناء علاقات فعّالة في بيئة العمل والحياة


التأثير والإقناع


بناء العلاقات


الإنصات العميق


التعبير الفعّال

فهرس المحتويات

أهداف البرنامج

3 أهداف البرنامج التدريبي

المحاور التدريبية

4 المحور الأول: مفهوم التواصل الفعال وأهميته

5 المحور الثاني: عناصر ونموذج التواصل

6 المحور الثالث: مهارة الإنصات الفعّال

7 المحور الرابع: التواصل اللفظي وفن الكلام

8 المحور الخامس: التواصل غير اللفظي

9 المحور السادس: التواصل الكتابي الاحترافي

10 المحور السابع: الحواجز والعوائق أمام التواصل

11 المحور الثامن: التواصل مع الأنماط الشخصية المختلفة

12 المحور التاسع: التواصل في بيئة العمل والاجتماعات

13 المحور العاشر: نموذج SPEAK للتواصل المؤثر (خريطة ذهنية)

14 نشاط تطبيقي: تقييم مهارات التواصل

الملحقات

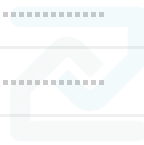
15 خطة التطوير المهني

16 صفحات الملاحظات (5 صفحات)

21 استمارة تقييم المدرب

22 استمارة تقييم البرنامج التدريبي

23 الخاتمة



أهداف البرنامج التدريبي

- فهم مفهوم التواصل الفعال وإدراك أهميته في الحياة المهنية والشخصية
- اكتساب مهارة الإنصات الفعّال والتركيز الكامل مع المتحدث
- تطوير مهارات التعبير اللفظي وانتقاء الكلمات المناسبة
- توظيف التواصل غير اللفظي لتعزيز الرسالة وبناء الثقة
- التغلب على حواجز التواصل وسوء الفهم في بيئة العمل
- تطبيق نموذج SPEAK للتواصل المؤثر في المواقف المختلفة

"التواصل الفعّال ليس مجرد تبادل للمعلومات — إنه فن فهم المشاعر والنوايا الكامنة وراء الكلمات"

— بول واتزلدريك، عالم التواصل

الإنصات

الاستماع بتركيز كامل لفهم المعنى الحقيقي وراء الكلمات والمشاعر غير المعلنة

التعبير

إيصال الأفكار والمشاعر بوضوح ودقة باستخدام الكلمات المناسبة والأسلوب الصحيح

التأثير

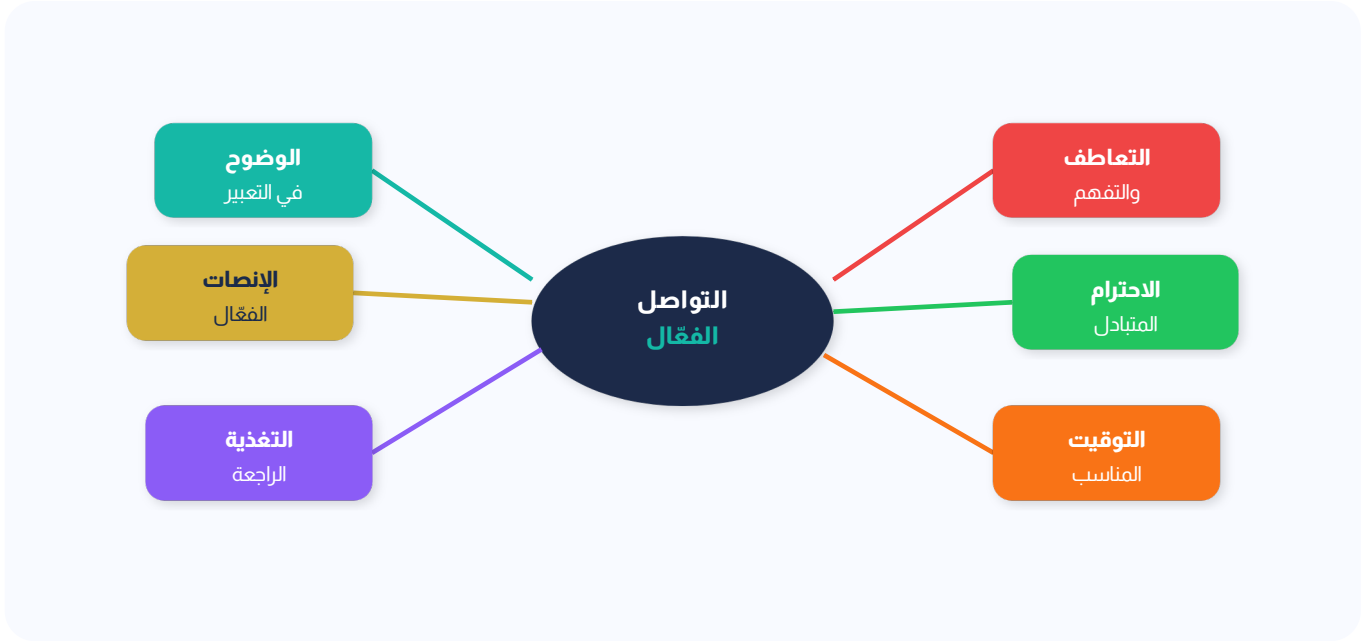
توجيه المحادثات نحو نتائج إيجابية وبناء علاقات مهنية وشخصية متينة

التفاعل

الاستجابة الذكية والبناءة التي تُشعر الطرف الآخر بالاحترام والتقدير



المحور الأول: مفهوم التواصل الفعال وأهميته



◆ الأهمية في بيئة العمل

85% من النجاح المهني يعتمد على مهارات التواصل — وفقاً لدراسة هارفارد للأعمال التي شملت 500 مدير تنفيذي

◆ التعريف العلمي

التواصل الفعال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر بطريقة تضمن الفهم الصحيح والاستجابة المناسبة

◆ أنواع التواصل الأربعة

- ◆ التواصل اللفظي: الكلمات والأصوات والنبرة — يمثل 7% من الرسالة الكاملة
- ◆ التواصل غير اللفظي: لغة الجسد والتعابير — يمثل 55% من الرسالة
- ◆ التواصل الصوتي: نبرة الصوت وسرعته — يمثل 38% من الرسالة
- ◆ التواصل الكتابي: الرسائل والتقارير والبريد الإلكتروني



المحور الثاني: عناصر ونموذج التواصل

◆ نموذج شانون وويفر للتواصل



↑ التغذية الراجعة (Feedback) ↑

العنصر	التعريف	مثال عملي
المُرسل	مصدر الرسالة والمبادر بالتواصل	المدير الذي يعطي توجيهات
الرسالة	المحتوى المراد إيصاله	خطة العمل الأسبوعية
القناة	وسيلة نقل الرسالة	اجتماع / بريد / هاتف
المُستقبل	متلقي الرسالة ومفسرها	فريق العمل
التغذية الراجعة	استجابة المستقبل للمرسل	أسئلة أو تأكيد الفهم
الضوضاء	العوائق التي تشوه الرسالة	ضجيج / سوء فهم / تشتت

◆ شروط نجاح عملية التواصل

- ◆ وضوح الرسالة: استخدام لغة بسيطة ومباشرة تناسب مستوى المستقبل
- ◆ اختيار القناة المناسبة: وجهاً لوجه للأمور الحساسة، كتابة للأمور الرسمية
- ◆ التحقق من الفهم: طرح أسئلة للتأكد من استيعاب الرسالة بشكل صحيح
- ◆ التغذية الراجعة الفورية: الاستجابة السريعة تعزز جودة التواصل



المحور الثالث: مهارة الإنصات الفعال

◆ مستويات الإنصات (من الأدنى إلى الأعلى)

1 **الإنصات السلبي (التجاهل)**
عدم الاستماع الفعلي — الجسم حاضر والعقل غائب — أخطر مستويات التواصل

2 **الإنصات الانتقائي**
سماع ما يريد المستمع سماعه فقط — تصفية الرسالة وفق التوقعات المسبقة

3 **الإنصات الانتباهي**
الاستماع للكلمات فقط دون الاهتمام بالمشاعر والمعاني الضمنية

4 **الإنصات التعاطفي (الأعمق)**
الاستماع بالأذن والعين والقلب — فهم المشاعر والنوايا الكامنة وراء الكلمات

◆ مهارات الإنصات الفعال (نموذج LISTEN)



◆ تقنية إعادة الصياغة

إعادة صياغة ما قاله المتحدث بكلماتك الخاصة للتأكد من الفهم الصحيح وإشعاره بأنك تستمع فعلاً

◆ عوائق الإنصات

التشتت الذهني — الحكم المسبق — التفكير في الرد — الضوضاء البيئية — الانشغال بالهاتف



المحور الرابع: التواصل اللفظي وفن الكلام

◆ نبرة الصوت

النبرة تحمل 38% من الرسالة — تحكم في سرعة كلامك وارتفاع صوتك وفق السياق والموقف

◆ وضوح الرسالة

استخدم كلمات بسيطة ومباشرة — تجنب المصطلحات المعقدة — كن محددًا في طلباتك وأفكارك

◆ الإيجاز والتركيز

قل ما تريد قوله في أقل الكلمات الممكنة — الإطالة تُضعف الرسالة وتُشتت المستمع

◆ اختيار التوقيت

الرسالة الصحيحة في الوقت الخطأ تفقد تأثيرها — اقرأ الموقف قبل الكلام

◆ مبادئ الكلام المؤثر (نموذج 7C)

المبدأ	المعنى	التطبيق العملي
Clear (وضوح)	رسالة واضحة لا لبس فيها	تجنب الغموض والكلمات المبهمة
Concise (إيجاز)	قصيرة ومركزة	احذف الكلمات الزائدة
Concrete (تحديد)	معلومات ملموسة وواقعية	استخدم أرقاماً وأمثلة
Correct (دقة)	معلومات صحيحة وموثوقة	تحقق من المعلومات قبل مشاركتها
Coherent (تناسق)	منطقية ومترابطة	رتب أفكارك قبل الكلام
Complete (اكتمال)	تحتوي كل المعلومات المطلوبة	أجب على: من؟ ماذا؟ متى؟ لماذا؟
Courteous (لباقة)	محترمة ومراعية للمشاعر	اختر الكلمات الإيجابية والبناءة



المحور الخامس: التواصل غير اللفظي

◆ مكونات التواصل غير اللفظي



تعبير الوجه

55% من الرسالة الكاملة



المصافحة والمسافة

تعكس مستوى العلاقة والاحترام



التواصل البصري

يُعبّر عن الاهتمام والثقة والصدق



المظهر والملبس

الانطباع الأول يدوم 7 ثوانٍ



وضعية الجسم

تُعبّر عن الثقة أو الانكماش



حركات اليدين

تُعزز الكلام وتوضح المعنى

◆ قاعدة 55-38-7 (ألبرت مهابيان)

◆ 55% من التواصل: لغة الجسد (تعبير الوجه، وضعية الجسم، الإيماءات)

◆ 38% من التواصل: نبرة الصوت (سرعة الكلام، ارتفاع الصوت، الإيقاع)

◆ 7% من التواصل: الكلمات المنطوقة فعلياً

◆ إشارات الانغلاق

تقاطع الذراعين — تجنب النظر — الميل للخلف — تعابير الوجه المتجهمة

◆ إشارات الانفتاح

التواصل البصري المستمر — الميل للأمام — الابتسامة الطبيعية — اليدين المفتوحتان



المحور السادس: التواصل الكتابي الاحترافي

◆ التقارير المهنية

ملخص تنفيذي — مقدمة — المحتوى — التوصيات — الخاتمة — مراجع وملاحق

◆ البريد الإلكتروني

عنوان واضح ومحدد — مقدمة مختصرة — جسم منظم — طلب واضح — خاتمة مهذبة

◆ الملاحظات والمذكرات

التاريخ والمرسل والمستقبل — الموضوع — المحتوى المنظم — الإجراء المطلوب

◆ رسائل واتساب المهنية

التحية أولاً — الموضوع في سطر — طلب واحد فقط — الشكر في النهاية — تجنب الرسائل الطويلة

◆ معايير الكتابة الاحترافية

المعيار	الصواب	الخطأ الشائع
العنوان	طلب موافقة على ميزانية مشروع X	موضوع مهم / تحية
المقدمة	أتقدم بطلب الموافقة على...	كيف حالك؟ أتمنى أن تكون بخير...
الطلب	أرجو الموافقة قبل تاريخ 15/3	أتمنى لو تنتظر في هذا الأمر...
الخاتمة	شكراً لاهتمامك — تحت أمرك	وبالتوفيق إن شاء الله...

◆ أخطاء التواصل الكتابي الشائعة

- ◆ الرسائل الطويلة جداً التي تُثبط القراءة وتُضيع الرسالة الرئيسية
- ◆ الغموض في الطلب — لا يعرف القارئ ماذا يُفترض أن يفعل
- ◆ الأخطاء الإملائية والنحوية التي تُضعف المصداقية المهنية
- ◆ إرسال الرسالة للجميع (CC) دون ضرورة — يُشتت الانتباه



المحور السابع: الحواجز والعوائق أمام التواصل

◆ الحواجز البيئية

- الضوضاء والتشويش الصوتي
- المسافة الجغرافية
- ضعف الإنترنت والتقنية
- البيئة غير المريحة
- الوقت غير المناسب

◆ الحواجز الشخصية

- الأحكام المسبقة والتحييزات
- الحالة النفسية والمزاج
- الخوف من الرفض أو النقد
- ضعف الثقة بالنفس
- الاختلاف في القيم والمعتقدات

◆ الحواجز التنظيمية

- التسلسل الهرمي الصارم
- ضعف قنوات التواصل الرسمية
- الإفراط في المعلومات
- غياب التغذية الراجعة
- الثقافة التنظيمية المغلقة

◆ الحواجز اللغوية

- اختلاف اللغة أو اللهجة
- المصطلحات التخصصية المعقدة
- الكلمات ذات المعاني المتعددة
- الترجمة غير الدقيقة
- الاختلاف الثقافي في التعبير

◆ استراتيجيات تجاوز حواجز التواصل

- ◆ التحقق من الفهم؛ اطلب من المستقبل إعادة صياغة ما فهمه بكلماته الخاصة
- ◆ اختر القناة المناسبة: الأمور الحساسة تحتاج لقاء مباشر لا رسالة نصية
- ◆ الوعي الثقافي: احترم الاختلافات الثقافية في أسلوب التواصل والتعبير
- ◆ بيئة التواصل: اختر مكاناً وزماناً مناسبين للمحادثات المهمة



المحور الثامن: التواصل مع الأنماط الشخصية المختلفة

يعتمد على نموذج DISC لتصنيف الأنماط الشخصية وأساليب التواصل الأمثل مع كل نمط

النمط	الصفات الأساسية	أسلوب التواصل المثالي	تجنب معه
D - المسيطر	حازم، سريع، نتائج-محور	مباشر، موجز، ركز على النتائج	التفاصيل الزائدة والتردد
I - المؤثر	اجتماعي، متحمس، مبدع	ودود، حماسي، شارك قصصاً	الجمود والرسومية الزائدة
S - المستقر	صبور، متعاون، وفي	هادئ، داعم، أعطه وقتاً للتفكير	الضغط والإلحاح والتغيير المفاجئ
C - الدقيق	منظم، تحليلي، دقيق	منطقي، مفصل، قدم أدلة وأرقاماً	العشوائية والعموميات

◆ مبادئ التكيف في التواصل

◆ اقرأ النمط أولاً

لاحظ طريقة كلامه وسرعته ومستوى تفاصيله قبل أن تبدأ المحادثة الجديدة

◆ تكيف لا تتغير

التكيف مع أسلوب الآخر لا يعني فقدان هويتك — إنه مرونة تواصلية ذكية

◆ احترم الاختلاف

ما يُعجبك في التواصل قد لا يُعجب الآخر — التنوع في الأنماط ثروة للفريق

◆ التغذية الراجعة

اطلب تغذية راجعة دورية لتعرف مدى فاعلية أسلوبك مع كل شخص



المحور التاسع: التواصل في بيئة العمل والاجتماعات

◆ أنواع التواصل في بيئة العمل



التواصل الأفقي

بين الزملاء — التنسيق والتعاون



التواصل النازل

من المدير للموظف — التوجيهات والقرارات



التواصل الصاعد

من الموظف للمدير — التقارير والمقترحات

◆ فن إدارة الاجتماعات الفعّالة

5

توزيع
المهام

4

تسجيل
القرارات

3

إدارة
النقاشات

2

البدء في
الوقت المحدد

1

جدول الأعمال
قبل الاجتماع

◆ تقديم الملاحظات البناءة

نموذج SBI: الموقف (Situation) + السلوك (Behavior) + الأثر (Impact) — لتقديم نقد بناء فعال

◆ التواصل في الاجتماعات الافتراضية

تشغيل الكاميرا — إيقاف الميكروفون عند عدم الكلام — خلفية مناسبة — التركيز الكامل وتجنب المشتتات

◆ التواصل الرقمي المهني

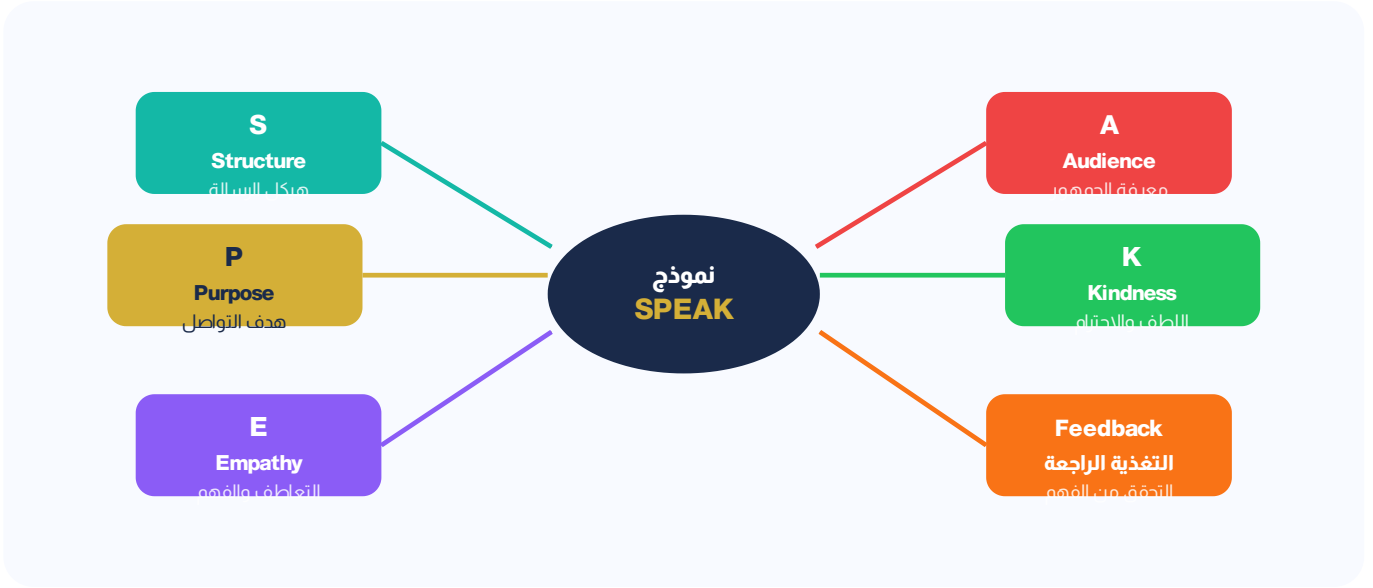
لينكدإن للتواصل المهني — واتساب للتنسيق السريع — البريد للرسومي — الاجتماع للحساس

◆ التواصل في المواقف الصعبة

ابدأ بالإيجابي — كن محدداً في المشكلة — ركز على الحلول — أنه بتعزيز العلاقة



المحور العاشر: نموذج SPEAK للتواصل المؤثر



◆ خلاصة التواصل الفعال

التواصل الفعال مهارة تُكتسب بالممارسة — كل محادثة فرصة للتطور والتحسين المستمر

◆ تطبيق النموذج

قبل أي محادثة مهمة: حدد هدفك — اعرف جمهورك — هيكل رسالتك — تعاطف — كن لطيفاً — تحقق من الفهم



◆ نشاط: محادثة التواصل الفعال

تطبيق عملي لمهارات التواصل في موقف حقيقي

- 1 انقسموا ثنائياً — يختار كل فريق موقفاً من الحياة المهنية (تقديم فكرة / إبلاغ عن مشكلة / طلب دعم)
- 2 يطبق الشخص الأول نموذج SPEAK في المحادثة — والثاني يُقيّم باستخدام بطاقة الملاحظة
- 3 تبادل الأدوار وكرّر التمرين مع موقف مختلف لمدة 10 دقائق
- 4 شاركوا مع المجموعة: ما أصعب عنصر في التواصل الفعال؟ وكيف تتغلب عليه؟

◆ تقييم مهارات التواصل الشخصية

قيّم نفسك من 1 إلى 5 في كل مهارة (1 = يحتاج تطوير، 5 = ممتاز)

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

الإنصات الفعال والتركيز مع المتحدث

وضوح التعبير وانتقاء الكلمات المناسبة

التواصل غير اللفظي (لغة الجسد والنبرة)

التكيف مع أنماط الشخصيات المختلفة

التواصل الكتابي الاحترافي

التغلب على حواجز التواصل

المهارة التي أريد تطويرها أولاً:



خطة التطوير المهني

بناءً على ما تعلمته في هذا البرنامج، ضع خطة عملية لتطوير مهارات التواصل لديك خلال الأشهر القادمة

مؤشر النجاح	الجدول الزمني	الإجراء التطبيقي	المهارة المستهدفة

◆ التزامي الشخصي:

أتعهد بتطبيق ما تعلمته من مهارات التواصل الفعال في حياتي المهنية والشخصية، وأن أبدأ بـ:

التوقيع

التاريخ

الاسم



استمارة تقييم المدرب

قيّم أداء المدرب من 1 إلى 5 في كل محور (1 = ضعيف، 5 = ممتاز)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

مستوى الإلمام بالمحتوى والمادة العلمية

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

وضوح الشرح وأسلوب التقديم

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

التفاعل مع المتدربين والاستجابة لأسئلتهم

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

استخدام الأنشطة والأمثلة التطبيقية

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

إدارة الوقت والالتزام بالجدول

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

الحماس والطاقة الإيجابية في التقديم

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

القدرة على ربط المحتوى بالواقع المهني

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

التقييم العام لأداء المدرب

أبرز ما أعجبك في أداء المدرب:

مقترحاتك لتطوير أداء المدرب:



استمارة تقييم البرنامج التدريبي

قيّم البرنامج التدريبي من 1 إلى 5 في كل محور (1 = ضعيف، 5 = ممتاز)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

مدى تحقيق البرنامج لأهدافه المعلنة

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

جودة المحتوى العلمي وعمقه

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

الأنشطة التطبيقية ومدى ارتباطها بالواقع

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

مواد التدريب (الدليل، العروض، الأوراق)

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

مدة البرنامج ومناسبتها للمحتوى

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

بيئة التدريب والتجهيزات اللوجستية

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

مدى الاستفادة الشخصية من البرنامج

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

التقييم العام للبرنامج التدريبي

أبرز ما استفدته من هذا البرنامج:

مقترحاتك لتطوير البرنامج:

هل توصي بهذا البرنامج لزملائك؟

بشدة نعم ربما لا



شكراً لمشاركتك

نأمل أن يكون برنامج "مهارات التواصل الفعال" قد أثرى معرفتك وزوّدك بأدوات عملية تُحدث فارقاً حقيقياً في تواصلك اليومي

المدرّب: ابراهيم بن عبدالله الشريف
المؤسسة: مختبر المهارات الاحترافية
البريد الإلكتروني: info@pskillslab.com
الموقع: www.pskillslab.com

تواصل أفضل = حياة أفضل