



# المهارات الحياتية

مهارات التواصل والقدرة على تحليل المشكلات

وصناعة واتخاذ القرارات

إعداد القائد: عبد الرحمن كرنان



# لماذا نتعامل مع الآخرين؟

## أثبتت الدراسات العلمية أن:

1 التعامل مع الآخرين يشكل 85% من طريق النجاح و 99% من طريق السعادة الشخصية

2 دراسة مؤسسة كارنجي 15% من النجاح إنما يرجع إلى التدريب التكنولوجي وإلى العقول والمهارة، 85% ترجع إلي القدرة علي التعامل مع الناس.

3 دراسة جامعة هارفرد : 75% من فقدان الوظيفة يرجع إلى عدم القدرة على التعامل مع الناس.

4 دراسة دعنا نسبر أغوار عقلك قام بها الدكتور (ألبرت ادوارد ويجام ) على 4000 شخص ممن فقدوا وظائفهم في عام واحد وجد أن 10 % بسبب عدم قدرتهم على إنجاز أعمالهم ، وأن 90 % لأنهم لم يقوموا بتطوير شخصياتهم كي تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الآخرين

## هل لمهارات التواصل تأثير كبير على جذب الافراد والاحتفاظ بهم؟

14%... غير راضين عن الخدمة المقدمة لهم

3% انتقلوا بسكنهم إلى منطقة جغرافية أخرى

1%... فقدتهم بسبب موتهم

68%... تركوا التعامل مع الجمعية بسبب عدم مبالاة القادة وعدم تجاوبهم

9%... انتسبوا إلى مؤسسات أخرى او عزفوا عن العمل الجمعي

5%... اقتصعوا من أصدقائهم للتعامل مع شركات أخرى

## مفهوم المهارة

المهارة في اللغة : الحزق والإتقان  
في الاصطلاح : المهارة معناها القدرة  
اللزومة للأداء عمل معين بسرعة وإتقان

عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات  
والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى  
آخر بقصد التأثير وإحداث استجابة

# مكونات التواصل

## دائرة الإتصال

المستقبل

الرسالة

المرسل

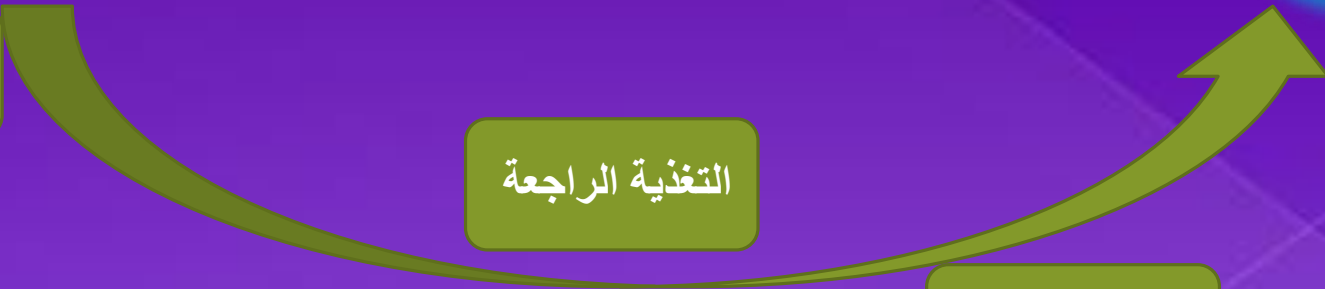
القناة



الاستجابة

التغذية الراجعة

التأثير



# أهمية التواصل

على المستوى الفردي

سمة إنسانية

لبناء العلاقات

حاجة إنسانية

لفهم الاحداث

لتحقيق النجاح

على المستوى  
الجماعي

أساس قيام المجتمع

التكيف الاجتماعي

لاكتساب خصائص المجتمع

تعدد الوظائف

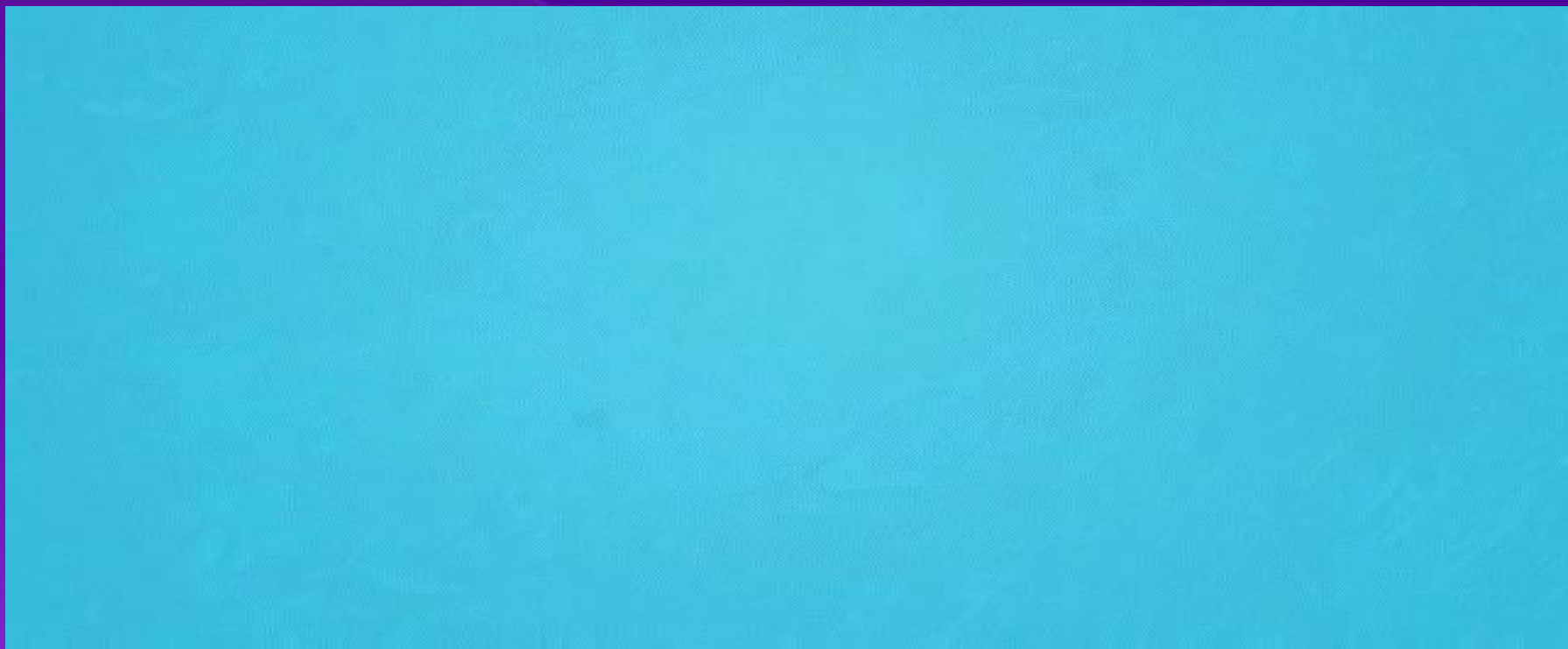


# مبادئ التواصل الناجح:

التخطيط لعملية التواصل هو أساس النجاح في التواصل مع الآخرين، ويتم من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1 لماذا؟ الهدف من التواصل
- 2 ماذا؟ مضمون الرسالة
- 3 من؟ مواصفات الجمهور المستهدف
- 4 كيف؟ الأسلوب
- 5 متى؟ التوقيت المناسب
- 6 ما هي؟ الاستجابة المتوقعة؟ (التغذية الراجعة).





## سمات التواصل

عملية دائرية

نظام متكامل

يزيد من القبول والتقارب

تفاعلي متغير

يمثل منهج النجاح

غير قابل للتراجع

يعمل على إزالة الخوف  
والخجل والكآبة

قصدي وغير قصدي

ذو ابعاد متعدد

# أنواع التواصل

## تواصل لفظي



## تواصل غير لفظي



# مهارات التواصل

## 1- التواصل اللفظي

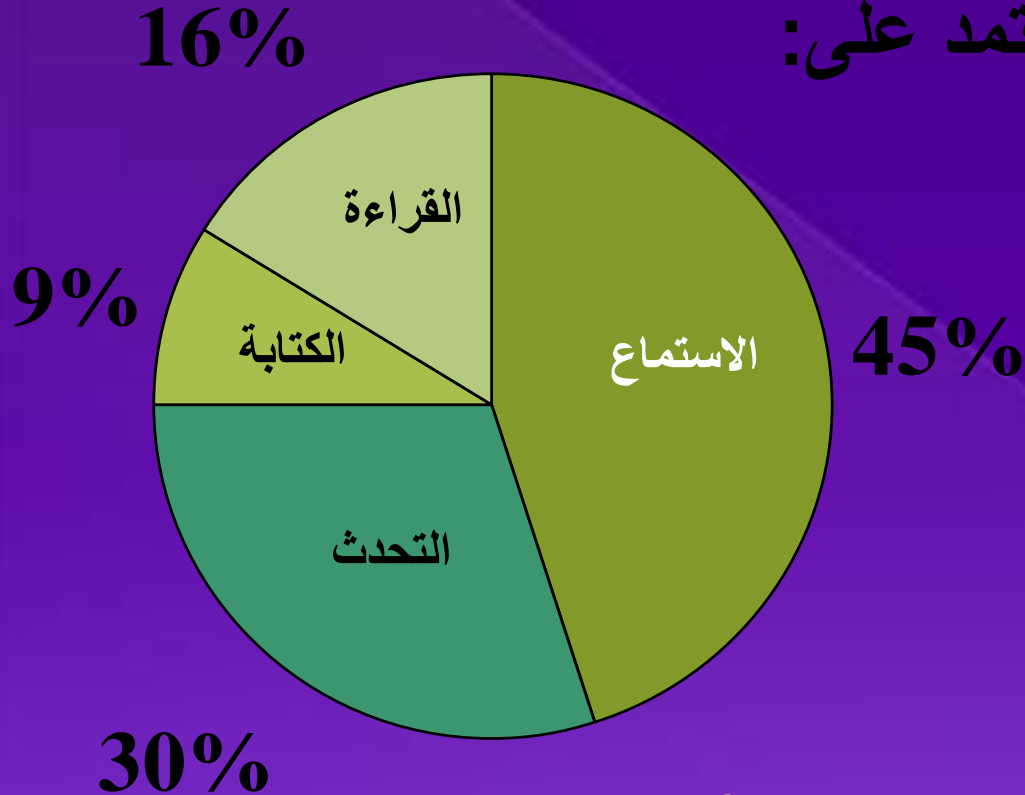
يعتمد على:

1- الاستماع

2- الحديث

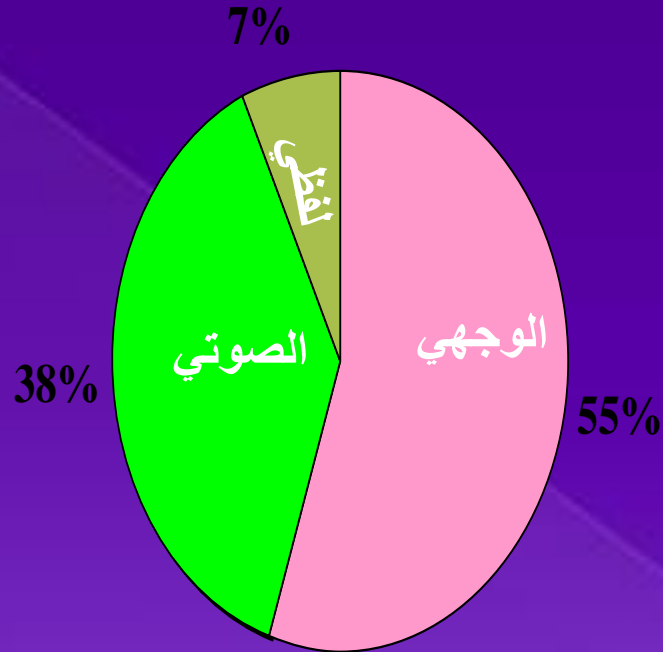
3- القراءة

4- الكتابة .



## 2- التواصل غير اللفظي

أيهما أقوى في التعبير والدلالة ، الأسلوب اللفظي ام غير اللفظي



# السلوك غير الشفهي

إشارات الجسم – حركات اليدين – الوجه – الوقوف والجلوس

1

تعبير الوجه - رسائل تعبر عن انفعالات السعادة والحزن والاهتمام والاحتقار والدهشة والحيرة

2

لغة العيون

3

الصمت يعبر عن الرضا أو الرفض

4

تلوين الصوت

4



2

استمع إلى التسجيل الصوتي المتضمن  
أسلوبين في الأداء ، ثم وضح انطباعاتك



1

• الحسي (واقعي)

• الحدسي (خيالي)

• المنفتح على العالم  
• المنطوي على الذات

من أين يستمد الإنسان طاقته وحيويته؟

كيف يستقبل المعلومات؟

كيف يتخذ القرار؟

كيف ينظم العالم من حوله؟

أنماط الشخصية

• الحكم

• المتأني

• المفكر  
• المشاعري



# صعوبات الإتصال

## 1- صعوبات المرسل

- الأفتعة ، سماكتها، القدرة على تبديلها ، التشفير
- إذكر مثال على صعوبات المرسل مع شخص تعرفه؟

## 2- صعوبات الرسالة

عدم وضوح الرسالة

## 3- الوسيلة (قناة الإتصال)

عدم مناسبة قناة الإتصال

## 4- صعوبة المستقبل

فك الشفرة (الظاهر – الباطن – باطن الباطن)

## 5- صعوبات التغذية الراجعة:

رد الفعل المستقبل مختلف عن المرسل

## القواعد المرتبطة بفن التعامل مع الآخرين:-



1. قدر الشخص.
2. اظهرا اهتماما حقيقيا للشخص.
3. اظهر الحب.
4. حدث الآخرين بمجال اهتمامهم.
5. أحسن لمن تتعامل معهم

6. استخدم أسلوب المدح .
7. تجنب تصيد الأخطاء وانشغل بإصلاح عيوبك.
8. تواضع لأن الناس تنفر ممن يستعلي عليهم.
9. تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي اليهم.
10. وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديق.
11. اسع لتتنوع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك.

12. للناس أفراح وأحزان فشاركهم وجدانيا .
13. حاول أن تكون واضحا في تعاملاتك.
14. حافظ على مواعيدك مع الناس واحترامها.
15. لا تكن لحوحا في طلب حاجاتك.
16. اختر الأوقات المناسبة للزيارة.
17. ابتعد عن التكلف في الكلام وفي التصرف.
18. حاول أن تقلل من المزاح.
19. حاول أن تنتقى كلماتك.

## مهارات التواصل الفعال :-



1. اتصال العين.
2. الوضع والحركة .
3. ملامح وتعابير الوجه.
4. اللبس والمظهر.
5. التنوع الصوتي.
6. اشراك المستمع.
7. اللغة غير المنطوقة.
8. استخدام المرح.

## الصفات التي يجب توافرها في الشخص لكي يكون الاتصال ناجحا:-

الصدق.

العدل  
والأمانة.

الرحمة.

التواضع.

الحلم والرفق.

قبول الآخرين  
كما هم.

# وظائف التواصل

التقاسم Partage :

التبادل Échange :

النفع المتبادل :

التبليغ Transfert :

التأثير Impact :



لا يقتصر التواصل على نقل الرسائل وفك رموزها وفهماها من طرف المتلقي، بل إحداث تأثيرات في سلوكه.

والتواصل الذي يحقق هذه النتيجة يكون فعالاً.

ويتطلب التواصل الفعال المهارة والإتقان (savoir-faire)

والإرتياح والثقة بالنفس (savoir être) .

# مهارات الحديث الفعال والإقناع منها:

اختيار مضمونه

اختيار محتوى الحديث

اختيار الوقت المناسب

استخدام الصوت المناسب

مراعاة الفروق الفردية  
بين المستمعين

# ابحث عن شخصيتك

أولاً الشعر : يعكس المرونة الجسدية

- الشعر الناعم : يدل علي شخصية عاطفية حساسة.
- الشعر الخشن : شخصية قوية و لديها طاقة عالية علي التحمل.
- **ثانياً الجبهة :** كما يقول المثل الصيني ، كلما كان شكل جبهتك أفضل ، كلما زادت قدرتك علي التفكير
- الجبهة البارزة : تدل علي التفكير الفردي.
- الجبهة المسطحة : تدل علي العقبات التي تواجهك في العمل.
- الجبهة الضيقة : تشير إلي ضيق الحياة.
- الجبهة العالية و المستديرة : تدل علي أن الشخص لديه المزيد من الأفكار.
- جبهة مسطحة : تدل علي أن الشخص تطعلي في تفكيره.
- جبهة بها فجوات : تدل علي أن الشخص طموح و متسرع.
- الجبهة الواسعة : تدل علي أن الشخص عملي و ذكي.

**ثالثاً الحواجب :** تخبرنا عن حالتك النفسية و كيف تحقق النجاح في حياتك و مكانتك الإجتماعية.

. **الحواجب ذات الوضع المنخفض :** تدل علي أنك ستواجه في فترات زمنية الشك الذاتي

. **الحواجب القريبة من بعضها :** تدل علي أن الشخص لديه اسلوب سريع و مرتجل في التعبير.

. **الحاجبين بينهم مسافات واسعة :** تشير إلي أن هذا الفرد كتوم.

**رابعاً شكل الوجه :** يمكن لشكل الوجه أن يكشف عن الطابع العام الذي تتسم به شخصيتك.

. **الوجه الدائري :** يدل علي ان الشخص عاطفي وحساس و يحتاج إلي الإهتمام.

. **الوجه المربع :** يشير إلي أن الشخص عدواني و طموح و متحكم و سريع الغضب و لكن عادة ما يهدأ بسرعة.

. **الوجه المستطيل :** يدل علي أن الفرد عملي و منطقي و يمكن الإعتماد عليه و قد يميل إلي القيام بالمزيد من الأعمال.

. **الوجه المثلث :** يدل علي أن الشخص حيوي و نشيط

**خامساً العيون :** قد يدل حجم العين عن بعض الحقائق الخاصة بك

. العيون الصغيرة : شخصية إنطوائية.

. العيون المتوسطة : تدل علي وجود نسبة متوسطة من الذكاء.

. العيون الكبيرة : تدل علي شخصية مبدعة و عاطفية.

**سادساً الأنف :** يمكنك قياس طريقة تحركك في الأمور المالية من خلال شكل الأنف.

. الأنف ذات الشكل الجيد : تدل علي أن المال لا يمثل أهمية أساسية لديك.

. الأنف المستقيمة : تدل علي أنك شخص ناجح في حياتك.

. الأنف الطويلة : تدل علي أنك شخص تقليدي و عقلاني في التفكير.

**سابعاً الأذن :** سواء كانت صغيرة أو كبيرة أو مترفعة أو راجعة إلي الوراء قليلاً ، فإن كل شكل له معنى خاص به يمكنك أن تتعرف عليه بسهولة.

- . **الأذن الكبيرة :** تدل علي أنك شخص مسيطر و متحكم.
- . **الأذن الطويلة :** تدل علي الناحية الأخلاقية العالية.
- . **الأذن مستديرة الشكل :** تدل علي أنك شخصية تحب الموسيقى والفنون و شخصية ودودة و إجتماعية مع الآخرين.
- . **الأذن ذات شحمت كبيرة :** تشير إلي أن الشخص مستقل و قوي في التفكير و ليس من السهل إخضاعه ( عنيد )

**ثامناً الفم :** تعطي الشفاه رؤية واضحة عن إذا كان هناك رغبة في إقامة علاقة حميمة.

- . **الشفاه الشاحبة و الجافة :** تدل علي الطاقة العاطفية الضعيف.
- . **الشفاه الوردية :** تدل علي شخصية دافئة.
- . **الشفاه ذات التوقيس إلي أسفل :** أنك شخصية كثيرة الطلب.
- . **الشفاه الكبيرة :** تدل علي أنك شخصية مسيطرة.
- . **الشفاه الضيقة :** تدل علي أنك شخصية غير عاطفية.
- . **الشفاه ذات التقويس التصاعدي :** تدل علي أن الشخص متفائل و محظوظ.
- . **الشفاه السميقة :** تدل علي أن لديك رغبة قوية في إقامة علاقة حميمة.

**تاسعاً الخدود :** نحن جميعاً نريد تسلق سلم النجاح و تطوير أنفسنا في الحياة وقد تظهر الخدود كيفية تحقيق أهدافنا.

. **الخدود السمينية :** تدل علي أن الشخص طيب القلب و إجتماعي.

. **عظام الخد عالية :** تدل علي أن الشخص يحب السلطة.

. **الخدود الواضحة :** تدل علي أن الشخص لديه طبيعية مادية.

**عاشراً الذقن :** تشير الذقن إلي القدرة علي التحمل والعزيمة.

. **الذقن البارزة :** تدل علي أن الفرد مستقل جدا في حياته.

. **الذقن الخفيفة :** تدل علي أن الفرد ضعيف الإرادة.





# مهارات في التواصل الكشفي

يتضمن ترميز لغة مورس العالمي الحروف العربية أيضا. والجدول التالي يبين قائمة بالرموز الموافقة لكل حرف عربي، مكتوبة من اليمين لليسار.

الحرف	لاتيني	الرمز	الحرف	لاتيني	الرمز	الحرف	لاتيني	الرمز	الحرف	لاتيني	الرمز	الحرف	لاتيني	الرمز
ا	A	--•	د	D	••-	فـ	V	••••	كـ	K	--•	هـ	E	•
ب	B	•••-	ذ	Z	••••	ط	U	•••	لـ	L	••••	ظ		
ت	T	-	ر	R	•••	ظ	Y	••••	مـ	M	--	ع		
ث	C	•••-	ز	Ö	••••	ع	Ä	••••	نـ	N	•-	غ		
ج	J	••••	ص	S	•••	غ	G	•••	هـ	É	••••	ق		
ح	H	••••	ش	SH	••••	ف	F	••••	و	W	--•	ق		
خ	O	---	ص	X	••••	ق	Q	••••	ي	I	••			

~~ت ت~~

ن	ن
ن	ن

ن	ن
ن	ن

ن	ن
ن	ن

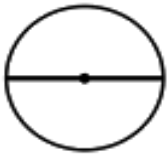
ن	ن
ن	ن

ن	ن
ن	ن

ن	ن
ن	ن



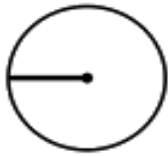
د



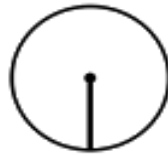
خ



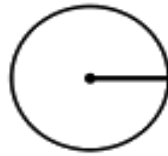
ح



ج



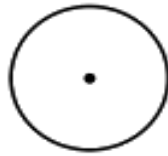
ث



ت



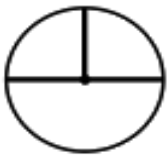
ب



ا



ظ



ض



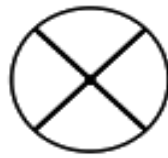
ص



ش



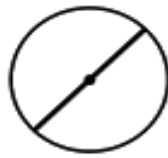
س



ز



ر



ذ



م



ل



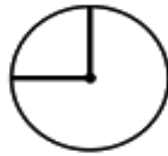
ك



ق



ف



غ



ع



ظ



ء



ة



و



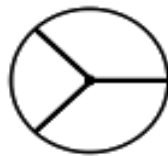
ئ



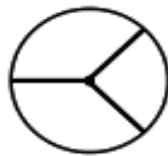
ي



و



هـ



ن

شكرا للجميع على حسن  
الاصغاء