



بناء المهارات

إعداد
شركة الخبرات الذكية



دليل البرنامج

اسم البرنامج:

بناء المهارات

الهدف العام للبرنامج :

أن يتدرب المشاركون على مجموعة من المهارات الحياتية اليومية لاستثمارها في زيادة كفاءته وفعاليتة الشخصية.

الأهداف التفصيلية :

في نهاية البرنامج يتوقع من المشاركون أن يكون قادراً على:

١. تخطيط وتنظيم وقته وبرامجه اليومية.
٢. تعزيز وممارسة تقنيات بناء الثقة بالنفس.
٣. تطبيق تقنيات التعامل مع الآخرين.
٤. الاستماع والتحدث الجيد مع الآخرين.
٥. الوعي بأهمية تنمية المهارات في النجاح والتميز.

المستهدف من البرنامج:

شباب المرحلة الثانوية – مسار حدد وانطلق

مدة البرنامج:

٤ ساعات تدريبية.

منهج برنامج بناء المهارات

ملحوظات	موضوع الجلسة	الزمن	الجلسات
	استهلال وتمهيد	١٠٥ د	الأولى
	طرق تنظيم وتخطيط الوقت		
	تقنيات تعزيز الثقة بالنفس		
	٣٠ د	راحة	
	مهارات التعامل مع الآخرين	٨٠ د	الثانية
	التواصل الفعال مع الآخرين		

الأنشطة والاستراتيجيات المستخدمة فالبرنامج:

يوظف البرنامج التدريبي العديد من استراتيجيات التدريب النشط سواء من خلال أنشطة الحقيبة أو من خلال آلية تقديم وإدارة عمليات التدريب في البرنامج ومن أبرز هذه الإستراتيجيات ما يلي:

١. العصف الذهني.
٢. ورش العمل.
٣. الحوار المفتوح.
٤. التمارين.
٥. الأفلام التدريبية.
٦. الصور.
٧. حلقات النقاش.
٨. المحاضرة المعدلة.

الوسائل والمواد التدريبية المستخدمة في البرنامج:

البرنامج يمكن أن ينفذ بأكثر من طريقة وأسلوب وبالتالي تتغير المواد والوسائل حسب الأسلوب والطريقة المستخدمة ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

١. جهاز الحاسب.
٢. جهاز العرض (داتاشو).
٣. السبورة الورقية.
٤. أقلام خط عريضة وكبيرة ملونة. (أربعة ألوان)

إرشادات المشارك

أخي المشارك:

حتى تحقق تعلم سريع ومفيد يمكنك الاستفادة من الأفكار العملية التالية:

١. المعلومات المقدمة في البرنامج التدريبي مترابطة ويسند بعضها بعضاً، فحضور كامل البرنامج أمر هام، وعند العذر فينبغي السؤال عما فات.
٢. اكتب ما يمر بك من تعليقات وأفكار .. فالذاكرة تخون، وقد تدور نقاشات ثرية بين المشاركين لم تكتب في المادة العلمية للبرنامج ينبغي أن لا تفوت عليك! كما أن كتابتك تسهم في ترسيخ و تثبيت المعلومة.
٣. لديك خبرات عديدة فشارك مجموعتك بها في الورش والحوارات وأدلي بما لديك فقد يضيف عليه زملاؤك وقد يصوبونه.
٤. اسأل عما لا تعلمه: واطلب من المدرب زيادة توضيح ما لم تفهمه أو مزيداً من الأمثلة لتتجلى لك الفكرة وكيفية تنفيذها على أرض الواقع.
٥. أنصت باهتمام لما يدور في قاعة التدريب من شرح المدرب ومدخلات المتدربين.
٦. اختر مكان الجلوس المناسب الذي يسهل عليك المشاركة والتفاعل والسؤال.
٧. بعد انتهاء البرنامج لخص ابرز النقاط في البرنامج على شكل خريطة ذهنية أو بجدول تبسط الفكرة و تختصرها و أحفظها في ملفات ليسهل الرجوع لها.
٨. ابدأ بممارسة المهارة فور تعلمها فمجرد معرفتها لا يكفي لاكتساب المهارة لابد من التطبيق العملي.
٩. احرص على نقل ما تعلمته إلى الآخرين لتسهم في تثبيت ما تعلمته.
١٠. قيم البرنامج التدريبي في بطاقات التقييم بدقة ليسهل تعديل الحقيبة بما يلزم لتحقيق النفع.

الجلسة الأولى

Skills

استغلال وتمهيد

مفهوم وأهمية الوقت

مضيعات الوقت (التسويق - ووسائل التواصل ..)

خطوات عملية لتنظيم الوقت

مفهوم وأهمية الثقة

صفات الواثق وغير الواثق من نفسه

تصحيح تصرفا تغير الواثق من نفسه

تقنيات بناء الثقة بالنفس

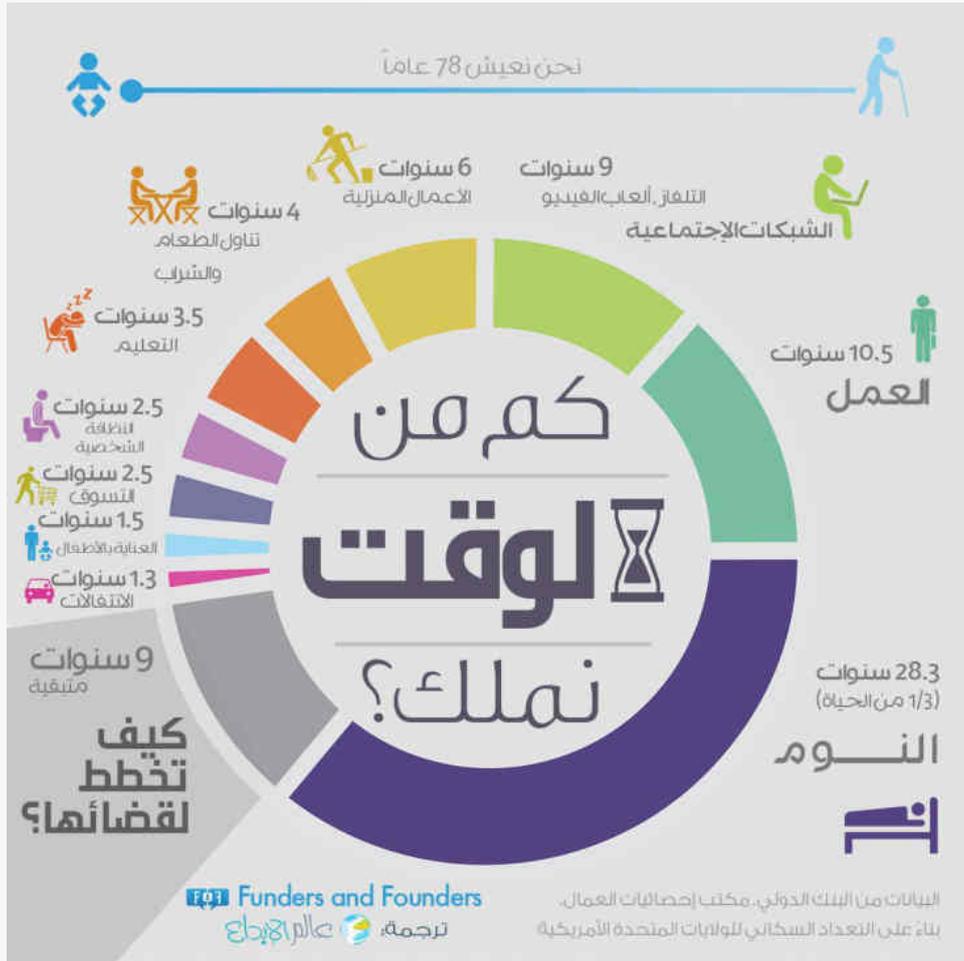
« تخطيط وتنظيم وقته وبرامجه اليومية.

« تعزيز وممارسة تقنيات بناء الثقة بالنفس.



أهداف الجلسة

المهارة الأولى: إدارة وتنظيم الوقت



مفهوم إدارة وتنظيم الوقت وأهميته

توجد عدة تعريفات لإدارة وتنظيم الوقت ، ومنها :

عملية توزيع مهامنا وأعمالنا على الوقت المتاح لنا وفق ظروفنا وإمكاناتنا، لتحقيق الأهداف المهمة التي نسعى لها في حياتنا، مع المحافظة على تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الدنيوية والأخروية.

أهمية الوقت:

جاء ديننا العظيم ليعرفنا على أهمية الوقت وكيفية استغلاله الاستغلال الأمثل ، ولذلك أقسم

الله بالوقت في عدة آيات ومنها :

(وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ (٢) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ (٣)).

ويذكر الله سبحانه وتعالى في القرآن الكريم موقفين للإنسان يندم فيهما أشد الندم على ضياع الوقت حيث لا ينفذ الندم ، الموقف الأول : ساعة الاحتضار وفيها يقول الكافر كما ذكر الله عز وجل : (حَتَّى إِذَا جَاءَ أَحَدَهُمُ الْمَوْتُ قَالَ رَبِّ ارْجِعُونِي (٩٩) لَعَلِّي أَعْمَلُ صَالِحًا فِيمَا تَرَكْتُ كَلَّا إِنَّهَا كَلِمَةٌ هُوَ قَائِلُهَا وَمِنْ وَرَائِهِمْ بَرْزَخٌ إِلَى يَوْمِ يُبْعَثُونَ) .

والموقف الثاني : في الآخرة ، يقول تعالى:

(قَالَ كَمْ لَبِثْتُمْ فِي الْأَرْضِ عَدَدَ سِنِينَ - قَالُوا لَبِثْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ فَاسْأَلِ الْعَادِيْنَ - قَالَ إِنَّ لَبِثْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا لَوْ أَنَّكُمْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ) .

وقد بين الرسول صلى الله عليه وسلم أهمية الوقت في حياة الإنسان المسلم ، حيث قال في الحديث الذي رواه مسلم « نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس : الصحة والفراغ » رواه مسلم

، وحث صلى الله عليه وسلم في حديث آخر على اغتنام الوقت بقوله : « أغتتم خمساً قبل خمس » وذكر منها « فراغك قبل شغلك » ، وبين صلى الله عليه وسلم في حديث آخر أنه : « لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل » وذكر منها « عن عمره فيما أفناه ... » رواه الترمذي وقد كانت المفاهيم العظيمة السابقة عن الوقت وأهميته ماثلة للعيان دوماً في حياة الناجحين من سلف هذه الأمة ، فقد روي عن ابن مسعود رضي الله عنه أنه قال : (ما ندمت على شيء ندمي على يوم غربت شمسه ، نقص فيه أجلي ولم يزد عملي) ، وروي عن الحسن البصري رحمه الله قوله : (ما من يوم ينشق فجره إلا نادى مناد من قبل الحق : يا ابن آدم ، أنا خلق جديد وعلى عملك شهيد ، فتزود مني بعمل صالح فإنني لا أعود إلى يوم القيامة) .

نشاط: مضيعات الوقت

عصف ذهني



٥٠ د



جماعي



نشاط (١/٢)



المطلوب



يقوم المشاركون بعصف ذهني حول أهم مضيعات الوقت لدى الشباب .. ثم يقومون بالتصويت على أكثرها تضييعاً للوقت ويتناقشون في التعامل الأمثل مع هذا المضيع للوقت.

مضيعات الوقت

مشتتات ومضيعات الوقت كثيرة ومن أهمها ما يلي:

التسويق

ويمكن التعامل معه من خلال الأفكار التالية:

- ١ . ضع مواعيد نهائياً لأعمالك . وأقم نوعاً من التحدي لإنجاز المهمة قبل ذلك الموعد .
- ٢ . عود نفسك على أن تبدأ بالأعمال المهمة حتى ولو كان فيها تحدي لك .
- ٣ . لو حدث أن سوفت أثناء قيامك بالعمل فحاول أن تبدأ بالنقاط اليسيرة والسهلة حتى تحب ذلك العمل ومن ثم انطلق للجوانب العسيرة وستجد ذلك منجزاً لعملك .
- ٤ . لو وجدت مشروعاً ما غير يسير أو محبب ولم تفلح الطرق السابقة في تلافي تسويفه فكر في تفويضه لأحد غيرك .
- ٥ . قسم الأعمال الكبيرة إلى وحدات صغيرة وابدأ بتنفيذ كل وحدة بعد إعطائها وقتاً محدداً مثلاً ٢٠ دقيقة (يفيد كثيراً في القراءة أو كتابة البحوث).
- ٦ . إذا كنت مؤجلاً عملاً لأنه غير سار مثل الاعتذار عن خطأ ارتكبته، تسديد قرض لصديق، فكر ماذا سيحدث لو أجلت ذلك فكلما أجلته كلما زاد الأمر سوءاً . تذكر أن هروبك من الأعمال غير السارة لن يزيحها من فوق رأسك .
- ٧ . حتى تتلافى التأجيل في الأعمال حاول أن تضع تعهدات لأناس بإنهاء ذلك العمل في الوقت المحدد، ولو اضطر الأمر أن تطلب منهم أن يذكروك بتعهداتك .
- ٨ . اهرب بالعمل الذي تود إنجازه بعيداً عن المشغلات أو أبعد الملهيات كالهاتف، التلفزيون، المجلات، ونظف مكتبك من كل ما عليه ما عدا المهمة التي تود إنجازه .
- ٩ . لو اضطر الأمر أحبس نفسك في مكان إنجاز العمل حتى ينتهي فإن ذلك يساعد نفسياً على إنجازه .

- ١٠ . كافي نفسك بعد انتهاء المهمة ويستحسن أن تعدها بذلك قبل البدء .
 - ١١ . كن واقعيًا في تقدير كم من الوقت سيستغرق النشاط الذي تود إنجازه .
 - ١٢ . اختر الوقت المناسب لإنجاز أعمالك التي تخشى عليها التسويف وليكن صباحًا .
 - ١٣ . اقلب المهمات العسيرة والصعبة إلى لعبة واستمتع بلعبها .
- وباختصار فإن «التسويف» لص وقت يصعب التغلب عليه وهو اختبار حقيقي لمدى نجاحنا في الاستفادة والإفادة من وقتنا لا بد أن نجتازه والأمر في ذلك كله يعود إلينا نحن .

وسائل التواصل الاجتماعي

وسائل التواصل الاجتماعي (الهاتف - والواتس ..) أدوات مهمة جداً في الحفاظ على الوقت وإنهاء العديد من الأعمال من خلالها وحتى يكون استخدام وسائل التواصل أكثر فائدة بالنسبة لنا فإذ ما يلي:

- ١ . إذا كنت مستغرقًا في عمل ما (مذاكرة - تفكير - كتابة ..) فلا تحاول أن ترد على الهاتف أو تستخدمه إلا إذا كنت متأكدًا أن هناك مكالمة لا بد من إجابتها وإلا يفضل إبعاد الجهاز بعيدًا عن المكان الذي تجلس فيه .
- ٢ . لو حدث أن تلقيت مكالمة غير مهمة أو رسالة أو ... فلا تسارع بالرد وإنما أجل ذلك للوقت الأقل أهمية بالنسبة لك (وقت انتظار - ساعة التواصل مع الآخرين ..) .
- ٣ . لو أطل المتحدث في الوقت توقف عن الكلام ولا ترد بأي كلمة عدا بعض «المهمات» (آه، آه) وبالتأكيد سيشعر المتحدث حالًا بأنه حان الوقت لإنهاء المكالمة .
- ٤ . لا تطل كثيرًا في المجاملات التي تأخذ الوقت من غير فائدة أثناء تواصلك مع الآخرين .
- ٥ . حدد وقتًا في برنامجك اليومي لإجراء الاتصالات الاجتماعية الأقل أهمية (مثلًا: وقت الضحى ووقت ما بعد العصر) وذلك لمدة لا تزيد عن ساعة .

٦. قلل من أعداد الذين تتابعهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي وليس لهم فائدة كبيرة عليك .. فهم يساهمون في زيادة تشتتكم.
٧. ليس من الضروري أن تكون مشاركاً في كل وسائل التواصل الاجتماعي .. وإنما شارك فيما تحتاجه.
٨. راقب باستمرار هل أنت تتحكم في وسائل التواصل أم هي تتحكم فيك وفي وقتك!.

نشاط: قواعد عملية في إدارة الوقت

ورشة عمل



٢٠د



جماعي



نشاط (١/٣)



المطلوب



يقوم المشاركون بتعبئة الجداول التالية واحداً تلو الآخر.

حدد ثلاثة أهداف تسعى لتحقيقها في عامك هذا؟ وحدد أهم الأعمال التي تساعدك على تحقيقها.

الأعمال التي تحققها	الأهداف

حلل برنامجك اليومي لإعادة هندسة وبرمجة يومك وإضافة الأعمال التي تحقق أهدافك فيه.

الوقت	العمل المعتاد	العمل البديل
٧-٦		
٨-٧		
٩-٨		
١٠-٩		
١١-١٠		
١٢-١١		
١-١٢		
٢-١		
٣-٢		
٤-٣		
٥-٤		
٦-٥		
٧-٦		
٨-٧		
٩-٨		
١٠-٩		
١١-١٠		
١٢-١١		

إذا استيقظت من نومك فحاول أول ما تبدأ به هو كتابة أهم الأعمال التي تود أن تتجزها ذلك اليوم سواء كتبتها في جوالك .. أو في ورقة أو استخدمت البرامج الإلكترونية المتاحة، وهذا نموذج تقريبي لذلك:

المهام التي يجب إنجازها اليوم	الأعمال المنجزة

المهارة الثانية: الثقة بالنفس



نشاط: مفهوم وأهمية الثقة بالنفس

ورشة عمل



١٠ اد



جماعي



نشاط (١/٤)



المطلوب



بعد عرض الفيديو يقوم المشاركون بمحاولة تعريف الثقة بالنفس وبيان أهميتها ثم ينقسم المشاركون إلى مجموعات ويذكرون أهم صفات الواثق وغير الواثق حسب الجدول التالي:

تصرفات وصفات غير الواثق من نفسه	تصرفات وصفات الواثق من نفسه

مفهوم الثقة وأهميتها

الثقة: معناها إيمان الإنسان بقدراته وبإمكانية نجاحه وتحقيق أهدافه.

للثقة بالنفس أهمية كبرى يمكن تجلية هذه الأهمية من خلال التالي :

١ . أولاً: تساعد على حسن التواصل مع الآخرين والتعاون معهم .

٢ . ثانياً: تساعد على الوقوف متماسكاً أمام الأحداث وتقلبات الزمن والأقدار .

« ذكر علماء النفس : أن مدى الشعور بالكفاءة الذاتية يؤثر على الحافز وعلى القدرة على التعامل مع أية مهمة . كما اكتشفوا أن الأفراد ذوي الشعور الفائق بالكفاءة الذاتية هم أكثر إيجابية في الحياة بصفة عامة »

٣ . ثالثاً: تحقق استقرار معنوي داخلي في العقل والقلب وتشعر بالقدرة على السير في هذه الأرض بطمأنينة من دون خوف ولا تردد .

٤ . رابعاً: الثقة تساعدك على أن تنظر إلى نفسك بإيجابية .

٥ . خامساً: الثقة بنفسك تجعلك أكثر إقبالاً على التعلم وأكثر خوضاً للتجارب والمحاولات .

٦ . سادساً: تساعدك الثقة بنفسك على تقبل الأدوار الجديدة والاستجابة للتغيير .

يقول مونتغمري في كتابه «الحرب عبر التاريخ»: «أهم مميزات الجيوش الإسلامية لم تكن في المعدات أو التسليح أو التنظيم، بل كانت في الروح المعنوية العالية».

أجريت دراسة عام ١٩٩٨ م على عينة قوامها ١٦٠ طالباً (أمريكياً) جامعياً لمعرفة أهم الخصائص الشخصية التي لها علاقة في ظهور القيادة ، فكان من أهمها الثقة بالنفس .

أشارت العديد من الدراسات إلى مجموعة كبيرة من السمات التي ترى أهميتها بالنسبة للقائد إلا أن هناك خمس سمات تسهم بشكل جوهري في تحديد ما إذا كان الفرد سيكون قائداً أم لا وهي :

(الذكاء - الثقة بالنفس - العزيمة - الاستقامة - الاجتماعية)

أبرز مظاهر الواثق وغير الواثق من نفسه:

تتعدد مظاهر الثقة وعدمها لدى الناس وإذا توفرت في الإنسان أكثر من مظهر دل على توفر الثقة أو عدمها فيه، ويمكن إبراز أهم المظاهر من خلال الآتي:

أبرز مظاهر الواثق من نفسه:

- ١ . الطمأنينة والسكينة وبخاصة عند الحوادث المفاجئة .
- ٢ . التفاؤل والنظرة الإيجابية .
- ٣ . المبادرة والإقدام .
- ٤ . السيطرة على المواقف الحياتية .
- ٥ . لديه القدرة على التعبير عن أفكاره وآرائه .
- ٦ . يعبر عن شعوره بصدق وبتأني .
- ٧ . يطالب بحقوقه بأدب واحترام .

أبرز مظاهر غير الواثق من نفسه :

- ١ . الارتباك في الكلام والحركة عن مقابلة الآخرين وبخاصة المدراء والمسؤولين .
- ٢ . عدم القدرة على التواصل البصري أثناء الحديث .
- ٣ . ضعف نبرات الصوت وبخاصة عند بداية الكلام .
- ٤ . تكرار بعض اللوازم الحركية ﴿ مثل « الكحة » أو « تحريك اليدين وباستمرار وبشكل غير طبيعي » .. أو « الاستمرار في قرع الطاولة » أو « رفع الحاجبين » ونحو ذلك .
- ٥ . لديه صعوبة في التعبير عن آرائه ومشاعره .
- ٦ . يكثر تبرير تصرفاته وأفعاله للآخرين .
- ٧ . يكثر التماشي مع أمور لا يحبها أو يوافق عليها خجلاً .
- ٨ . يصعب عليه المطالبة بحقوقه .
- ٩ . يتردد كثيراً في اتخاذ القرارات وتحديد موقفه .

١٠. الميل إلى موافقة الآخرين ومسايرتهم في أغلب الأحوال .
١١. الحرص الزائد على مشاعر الآخرين خشية إزعاجهم .
١٢. يقول نعم عندما يريد أن يقول لا .
١٣. عدم القدرة على الشكوى والتظلم .
١٤. الإكثار من الاستدلال من كلام الآخرين (قال صديقي محمد .. قال فلان ..)
١٥. امتداح الآخرين وبكثرة على شيء متعلق بنفسك أو قمت به .
مثال : جزى الله خيراً فلان فلولاه ما كنت شيئاً ، أو .. هذا ليس ذكاءً مني ولكن بمساعدة فلان .
١٦. الحساسية المفرطة ، (ماذا تقصد بهذا ؟) هكذا يقول عند كل كلمة يوجهها إليه
أحد أو يمزح معه أحد .
١٧. التلهف للحب والعطف .
١٨. سرعة التسليم بالهزيمة .
١٩. التأثير السلبي بنجاحات الآخرين .

نشاط: تصرفات الواثق بنفسه

ورشة عمل



١٠د



جماعي



نشاط (١/٥)



المطلوب



بالتعاون مع زميلك ناقش تصرفات غير الواثق
واقترح له تصرفات أخرى مناسبة في المواقف التالية :

الموقف
يستجيب لإلحاح البائع بالشراء مع أنه لا يريد الشراء أو مع
أن الثمن مرتفع.

الموقف

التصرف
المقترح

الموقف
لا يطلب بحقه في خدمة إضافية في مطعم أو محطة أو
مؤسسة.

الموقف

التصرف
المقترح

<p>يعجز عن أن يطلب من شخص أو صديق التوقف عن قول أو فعل أمر يضايقه.</p>	<p>الموقف</p>
	<p>التصرف المقترح</p>

<p>يذعن لزملائه وبشكل دائم في اختيار الأماكن والمواضيع والأوقات علماً بأن عنده من الأفكار والمشاريع الشيء الكثير ..</p>	<p>الموقف</p>
	<p>التصرف المقترح</p>

<p>دائماً عندما يقارن بينه وبين الآخرين فإنه يقو في الجهة الخاسرة .</p>	<p>الموقف</p>
	<p>التصرف المقترح</p>

<p>لا يشارك غالباً في مناقشة المواضيع علماً بأنه ملم بأغلبها وعلى اطلاع على معظم عناصرها .</p>	<p>الموقف</p>
	<p>التصرف المقترح</p>

تقنيات تقوي الثقة بالنفس: ١

هناك العديد من التقنيات النفسية والعملية التي تزيد من ثقتك في نفسك ويمكن تفصيلها على النحو التالي:

تقنيات نفسية ومعنوية :

- ١ . استعن بالله تعالى وأكثر من قول: (لا حول ولا قوة إلا بالله).
- ٢ . ادع الله بصدق وإلحاح أن يمنحك القوة والثقة .
- ٣ . اقرأ شيئاً من القرآن عندما تخاف . (ألا بذكر الله تطمئن القلوب)
- ٤ . حسن ظنك بالله جل وعلا وأنه لا يقدر على عبده إلا ما هو خير له: ﴿وعسى أن تكرهوا شيئاً ويجعل الله فيه خيراً كثيراً﴾ .
- ٥ . خاطب نفسك وأقنعها بالمقدرة والنجاح .
- ٦ . وافق على بعض الخوف على أساس أنه طبيعي ومقبول واعترف بذلك .
- ٧ . لا تقارن نفسك بالآخرين .
- ٨ . استعمل الجمل الإيجابية لدفع الإحساس بقيمة ذاتية مرتفعة، مثل : مهما كانت الأسئلة معقدة فإن ثقتي بالله ثم باجتهادي وجهدي الكبير سأتجاوز هذا الامتحان .
- ٩ . خذ العبرة من الماضي وانطلق إلى المستقبل . (فكر فيما نجحت في تحقيقه بدلاً من أن تفكر فيما تعتقد أنه كان يجب تحقيقه ..) (لا تقل : لو أني فعلت كذا لكان كذا ..فإن لو تفتح عمل الشيطان) مسلم .
- ١٠ . اصدق مع نفسك (أخطر شيء أن تغش نفسك وتخدعها) .
- ١١ . تعامل مع النقد بشكل إيجابي واعتبره فرصة للتحسين والتطور .
- ١٢ . لا يكن همك الأكبر نيل الإعجاب والرضا من الناس .
- ١٣ . تقبل نفسك مهما كان فيها من عيوب قدرية، وكملمها بالخصال الجميلة .
- ١٤ . تجنب محاولة تحقيق المثالية في كل جوانب حياتك ، فإنك ستضع نفسك تحت ضغوط شديدة لا جدوى منها .

١٥ . تقبل فكرة أن الثقة قد تتهار في بعض الأحيان ولكن لا تدع ذلك يفسد تقديرك لذات وثقتك بنفسك .

١٦ . حدث نفسك كثيرا بالمكاسب التي ستجنيها لما تصبح أكثر ثقة في نفسك .

تقنيات عملية :

- ١ . حسن مظهرك وطيب رائحتك ورتب هندامك من غير مبالغة .
- ٢ . خذ نفساً عميقاً « من الأنف » ثم اخرج الهواء إخراجاً هادئاً « من فمك » وكرر ذلك عدة مرات .
- ٣ . تحدث بصوت واضح ومسموع ، وفعكس ذلك ينم عن عدم الثقة . « اجلس منتصباً فذلك يساعد على خروج الصوت بقوة ووضوح » .
- ٤ . لكي يبدو على صوتك الثقة والسلطة : استخدم أسلوب الوقفات في طبقة الصوت بشكل متكرر . « أثناء التحدث بالهاتف استعن إما بإصبعك أو بقلم ، بحيث تشير بهما إلى أسفل كلما أردت أن ينم صوتك عن التأكيد واليقين ، لأن صوتك لا بد أن ينخفض في الطبقة حتى تبدو حازماً ، واستخدم هذا الأسلوب في المواقف التي تتطلب ذلك ، كأن تطلب طلباً صعب المنال أو تؤدي حواراً أمام الجميع »
- ٥ . إذا تعرضت حنجرتك للتقلص والشد حاول التناؤب العمدي عدة مرات حتى تساعد تلك العضلات المشدودة على الارتخاء .
- ٦ . إذا شعرت بالتوتر والعصبية حاول التنهد برفق وبهدوء . « فذلك يقلل من سرعة تنفسك ونبض قلبك تلقائياً بحيث تتمكن من السيطرة على نبرة صوتك وطبقته »
- ٧ . ابتسم ابتسامة خفيفة . (عند الابتسامة تحرك ست عضلات في الوجه ، وعند التكشير وعبوس الوجه تحرك اثنين وسبعين عضلة) (الإنسان إذا ابتسم وهو يمر بمشكلة فإن الشعيرات الدموية في وجهه تتسع ويصل إليها الأكسجين إلى الدماغ بوفرة ويعين الإنسان على تحمل المشكلة وإيجاد حل لتلك المشكلة التي يعاني منها)

- ٨ . سلم على الآخرين بحيوية .
- ٩ . رحب بالآخرين وبحماس . (تخيل أن أنت المستضيف دائماً) .
- ١٠ . ضع عينك في عين من تسلم عليه أو تتحدث معه باعتدال وتوسط ، وإذا لم تستطع وضعها في العين مباشرة فانظر فوق أنفه .
- ١١ . يختفي الخجل إذا بدأت تفكر في الآخرين أكثر مما تفكر في نفسك .
- ١٢ . ضع أهدافاً ونفذها فذلك يزيد الثقة بنفسك مهما كانت الأهداف صغيرة أو قليلة .
- ١٣ . غير الطريقة التي تتحدث بها عن نفسك . « كف عن التقليل من شأنك - استخدم ضمير المتكلم لطلب ما تريده وتحتاجه .. »
- ١٤ . قف مستقيماً بدون تكلف . (تخيل أن هناك حبلاً يشدك من رأسك لأعلى ويرفع من رقبته ومن ظهره) .
- ١٥ . إذا وجدت نفسك متوتراً وأصبحت تبدو رسمياً بعض الشيء ، حاول تحميل وزنك على قدم واحدة « فهذا يجعلك تبدو أقل رسمية » ، وكذلك اجعل ذراعيك في حالة ارتخاء « حتى تعطي انطباع بأنه ليس لديك ما تخفيه » ومل للأمام عند الوقوف أو الجلوس لتظهر استعدادك للإنصات .
- ١٦ . تصنع التمكن والاستعداد والثقة بالنفس .
- ١٧ . عرّض نفسك لما يعزز القيمة الذاتية : كحضور الدورات والندوات المهمة بالارتقاء بالنفس وتطويرها ، وكذلك قراءة سير الصحابة والتابعين ورجال التاريخ بشكل عام الذي ساهموا في صناعة الحياة .
- ١٨ . تواصل مع أفراد إيجابيين مساندين يقدرون ما تفعل : لأن ذلك سيزيد لديك الشعور بمكانتك عندهم وعند المجتمع بشكل عام ، ويجعلك تبذل المزيد لزيادة هذه المكانة ورفعها لمستوى أفضل وأرقى مما هي عليه ، وبنفس الوقت يجب الابتعاد عن الكُسالى والبطالين واليائسين .
- ١٩ . اكتب لائحة بالإنجازات الإيجابية السابقة : مهما كانت بسيطة اكتبها وأقرأها دوماً ، حتى تدفعك لإنجاز المزيد .

- ٢٠ . اكتب لائحة بالصفات الإيجابية التي تمتلك .
- ٢١ . مارس الرياضة بانتظام . « فالرياضة ترفع الروح المعنوية وتحسن المزاج الشخصي لأنها تفرز هرمون الأندروثين - وهي هرمونات السعادة والإحساس بالارتياح - في الدم»
- ٢٢ . اقرأ القصص والأخبار التي تحكي التحديات التي واجهها الآخرون وكيف تغلبوا عليها فهي تشحن الهممة . (قصص الأنبياء مثلاً) .
- ٢٣ . عندما تخطئ تحدث عن خطئك بصراحة ولا تحاول تجاهله فإن ذلك يساعدك على التكيف مع الإحباطات ورؤية التجربة من منظور آخر أكثر إيجابية و كما أن وصفك للحدث يمكن أن يساعدك على معرفة مواطن الخطأ الذي ارتكبته . (اضحك على نفسك وأضحك الآخرين معك)
- ٢٤ . تجنب المتذمرين الذين يشحنونك بالأفكار السيئة المحطمة .
- ٢٥ . جدد نشاطك . (اذهب للبر - الحديقة - البحر ..) (إن انخفاض احترام الذات ربما يكون نتيجة التجارب المرهقة والسريعة للتعامل مع ضغوط الحياة المتطورة) .
- ٢٦ . كن صادقاً وواضحاً في وصف مشاعرك . (أنا سعيد بتخرجي - أشعر بانزعاجي من أداء السيارة ..)
- ٢٧ . اعتذر بأدب . (قل : لا عندما لا تستطيع)
- يقولون شذ إذا قلت (لا) وإمعة حين وافقتهم
فأيقنت أنني مهما أرد رضى الناس لأبد من أن أذم
- ٢٨ . التعويض والإحلال .. فإذا كان الإنسان يعاني من القصر الشديد - مثلاً - فإن بإمكانه أن يتجاوزها ويرتاد الآفاق الذهنية والفكرية و فنحن نقدر أهل العلم والفكر تقديراً عالياً .

الجلسة الثانية

أهمية حسن التعامل مع الآخرين

تقنيات التعامل مع الآخرين

مهارات التعامل مع أخطاء الآخرين

مفهوم وأركان عملية الاتصال

مهارات عملية التوصل (الاستماع - التحدث - التعاطف)

« تطبيق تقنيات التعامل مع الآخرين.

« الاستماع والتحدث الجيد مع الآخرين.

« الوعي بأهمية تنمية المهارات في النجاح والتميز.



أهداف الجلسة

المهارة الثالثة: حسن التعامل مع الآخرين



أهمية حسن التعامل مع الآخرين

يؤكد أهمية حسن التعامل مع الآخرين أمور متعددة منها:

حسن المعاملة مطلب شرعيّ ، يدل عليه:

١ . قول الله سبحانه (وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا) (البقرة : ٨٣) .

وقوله عز وجل (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) (آل عمران : ١٥٩) .

وقوله صلى الله عليه وسلم (إنكم لا تسعون الناس بأموالكم ، وليسعهم منكم بسط الوجه ، وحسن الخلق) رواه البزار والحاكم بسند صحيح .

وقوله صلى الله عليه وسلم (ما كان الرفق في شيءٍ إلا زانه ، وما نزع من شيءٍ إلا شانه) رواه ابو داود .

٢ . حسن التعامل أمر فطري يحبه كل الناس

قال شيخ الإسلام بن تيمية رحمه الله :

(.. إذ الإنسان مجبول على محبة الحسن وبغض السيئ ، فالحسن الجميل محبوب مراد والسيئ القبيح مكروه مبغض)

٣ . في حسن التعامل امتلاك لمقوم رئيس من مقومات النجاح في الحياة العملية:

٨٠ ٪ من أوقاتنا تذهب في الاتصال مع الآخرين .

٨٥ ٪ من النجاح (الوظيفي) يعود للقدرة على التعامل مع الناس .

نشاط: تقنيات حسن التعامل مع الآخرين

تمرين



١٠ اد



فردى



نشاط (٢/٢)



المطلوب



اختر خمسة من أقرب أصدقائك إلى قلبك واكتب أهم خمس صفات أعجبتك في تعاملهم معك . ثم شارك زملائك بأكثر الصفات التي تكررت عند زملائك الخمسة .

الاسم	الصفة١	الصفة٢	الصفة٣	الصفة٤	الصفة٥
١					
٢					
٣					
٤					
٥					

تقنيات حسن التعامل مع الناس

هناك العديد والكثير من تقنيات كسب الناس وحسن التعامل معهم ونذكر هنا أهم هذه التقنيات، وذلك على النحو التالي:

١. نادِ الناس بأحب أسمائهم.

كان صلى الله عليه وسلم ينادي الناس بأحب أسمائهم، حتى الأطفال الصغار كان يكتفيهم أحياناً (يا أبا عمير ما فعل النغير؟) وأبو عمير طفلٌ صغير.

٢. ابتسم ثم ابتسم ثم ابتسم.

يقول جرير بن عبد الله البجلي الصحابي الجليل: « ما رأني النبي صلى الله عليه وسلم إلا تبسم في وجهي »

والناس في التبسم ثلاثة أصناف :

- وجوه بطبعها منفتحة و مبتسمة .
 - وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة و حادة .
 - وجوه جديه و حارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون .
- ومع ذلك تبسم بغض النظر عن الفئة التي أنت منها .

٣. سلم بحرارة ومن جاءك فامشي إليه.

يقول صلى الله عليه وسلم: « سلم على من عرفت ومن لم تعرف »

٤. اجعل الآخر يشعر بأنك أخذت انطباعاً حسناً عنه .

لأن أي شخص يتلهف لن يكون مقبول عند الآخرين وهي من الحاجات العليا لدى الإنسان (القبول) وشعوره بالقبول لديك سينعكس إيجاباً في قبوله لك .

٥. أظهر اهتمامك بحاجات الآخرين.

عن طريق سؤالهم عن حاجاتهم، وقضائهم، وشفاعتك ومساعدتك لهم في قضائهم.

٦. قدر الآخرين وأظهر إعجابك بحسن قولهم وفعلهم.

الناس تتلهف إلى من يقدر جهودها ويعجب بأدائها .. فأسهم في إشباع حاجات الناس بالحق والصدق.

٧. قدم الهدية المناسبة متى سنحت الفرصة

يقول صلى الله عليه وسلم: (تهادوا تحابوا)

٨. استخدم أحسن العبارات وأجمل الألفاظ .

كما أن العين تعشق جميل المناظر فكذلك الأذن تعشق جميل العبارات والثناءات الصادقة .. أكثر من عبارات اللطف والشكر والإطراء المناسب.

٩. تجنب الجدل واحذر منه وتذكر أن خير وسيلة للخروج بأفضل نتائج من الجدل أن لا تدخل فيه .

يقول صلى الله عليه وسلم: (أنا زعيم بيت في ربض الجنة لمن ترك المراء وإن كان محققاً)

١٠. الناس يحبون السعداء .

تفاعل وبشر بالخير .. وتجنب نقل الأخبار السيئة والمحنة والمشائمة ... ي تشتك

لجليسك كثيرا فيملك .

مهارات التعامل مع أخطاء الآخرين

تتعدد مهارات التعامل مع أخطاء الآخرين ومن أبرز مهارات التعامل ما يلي:

- ١ . ابدأ واختم تصحيحك للخطأ بالمدح والتقدير الصادق (اجعل التصحيح بين مرحين)
 - ٢ . نبه الآخرين لأخطائهم بشكل غير مباشر (اعمل بدل عنه الفعل الصواب – اقترح ..)
 - ٣ . تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر
 - ٤ . اطرح أسئلة بدل أن تصدر أوامر مباشرة. (ما رأيك لو تفعل كذا .. لو تجنبت كذا قد يكون أفضل بالنسبة لي ..)
 - ٥ . دع الشخص الآخر يحفظ ماء وجهه. (لا تحرجه وتضطره بالضرورة بالاعتراف .. يكفي تبييهه – قل: أعلم أن الظروف حدثت ..)
 - ٦ . امدح أقل بادرة تحسن و امدح كل تحسن و كن صادقاً في تقديرك
 - ٧ . أعط الشخص الآخر سمعة طيبة تجعله يسعى لأن يكون عند حسن ظنك به. (أنا متأكد أنك شاب راقى وان هذا الخطأ عارض . ولن تعود عليه فأنت شهم وكريم ..)
 - ٨ . اجعل الخطأ يبدو سهل الإصلاح.
 - ٩ . لا تشعر المخطئ بأنه خصم.
- « لا يؤمن عبد حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه »

المهارة الرابعة: التواصل الفعال



نشاط: مفهوم الاتصال وأركانه

حلقة نقاش



١٠ د



جماعي



نشاط (٢/٤)

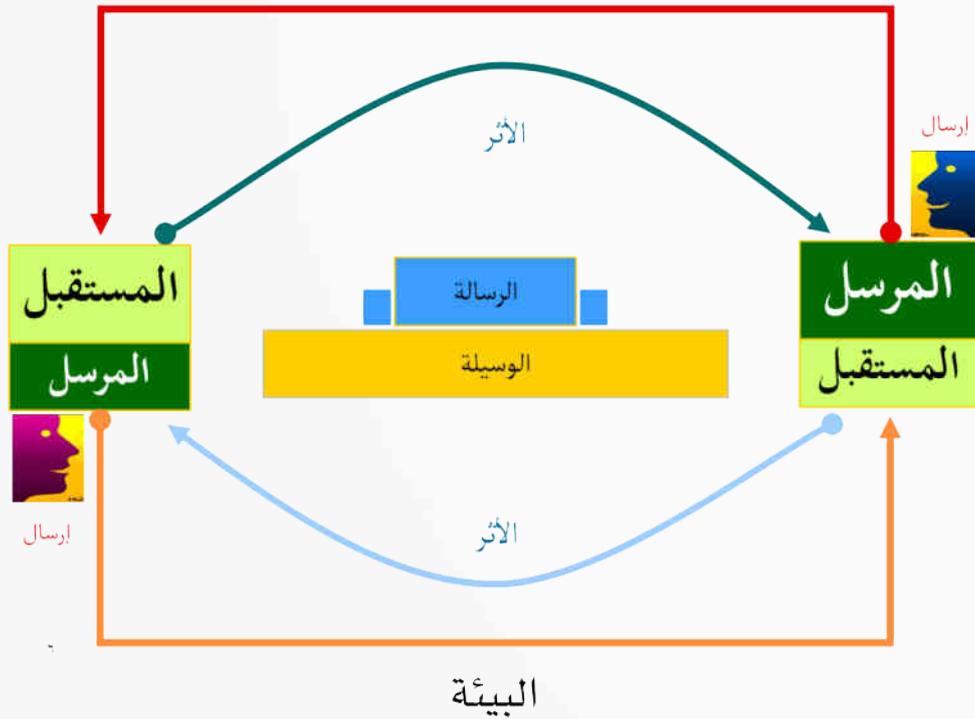


المطلوب



« الاتصال معناه: تبادل المعلومات و الآراء و المشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها .

« تأمل مع مجموعتك في مفهوم الاتصال أعلاه وفي كذلك الاتصالات التي تجرونها مع الآخرين و اشرحوا في ضوء ذلك النموذج التالي:



نشاط: مهارات الحوار والإنصات

ورشة عمل



٥٠د



جماعي



نشاط (٢/٥)



المطلوب



ينقسم المشاركون إلى ست مجموعات .. كل مجموعة تختار سؤال مما يلي وتجيب عليه .. ثم تعرض إجابتها على بقية المجموعات.

« ما هي الممارسات التي تدل على حسن الاستماع؟

« ما هي الممارسات التي تدل ضعف الاستماع؟

« ما هي الممارسات التي تدل على الحديث الجيد؟

« ما هي الممارسات التي تدل ضعف الحديث؟

« ما هي الممارسات التي تدل على التعاطف الجيد مع

الآخرين؟

« ما هي الممارسات التي تدل على ضعف التعاطف مع

الآخرين؟

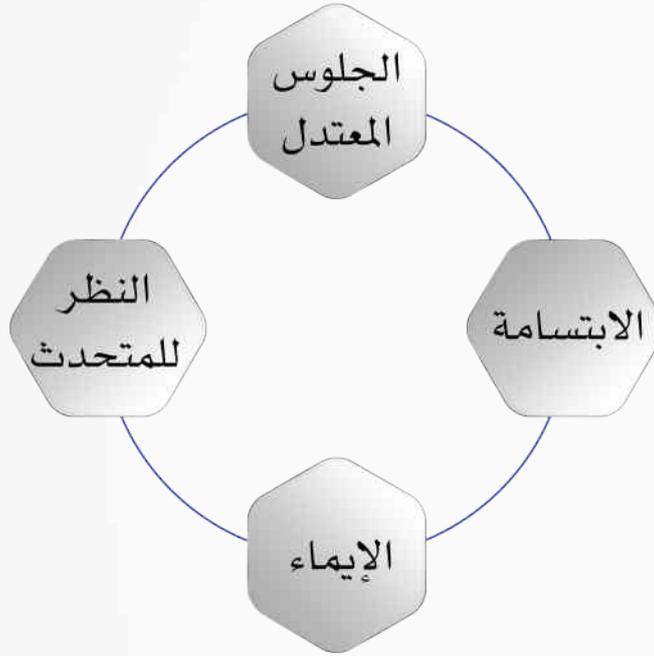


الممارسات التي تدل على الاستماع الجيد وغير الجيد

الاستماع الجيد:

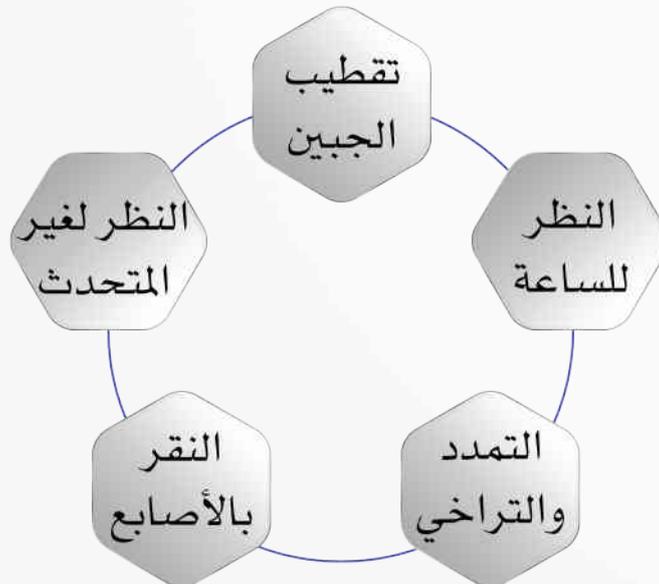
الدلالات الجسمية على الاستماع الجيد :

هناك دلالات متعددة ومهمة توحى لمن يستمع إليك باهتمامك وحسن إنصاتك ومنها:



الدلالات الجسمية على الاستماع غير الجيد

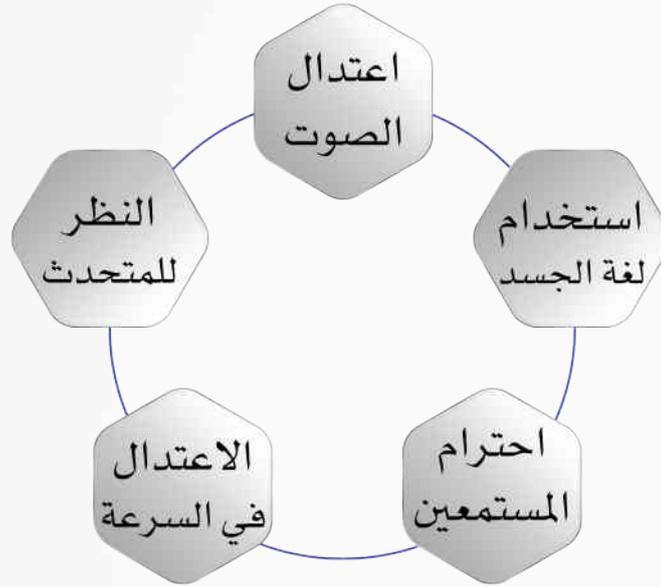
من الحركات التي توحى بعدم الاستماع بشكل جيد للمتحدث ما يلي :



التحدث الجيد:

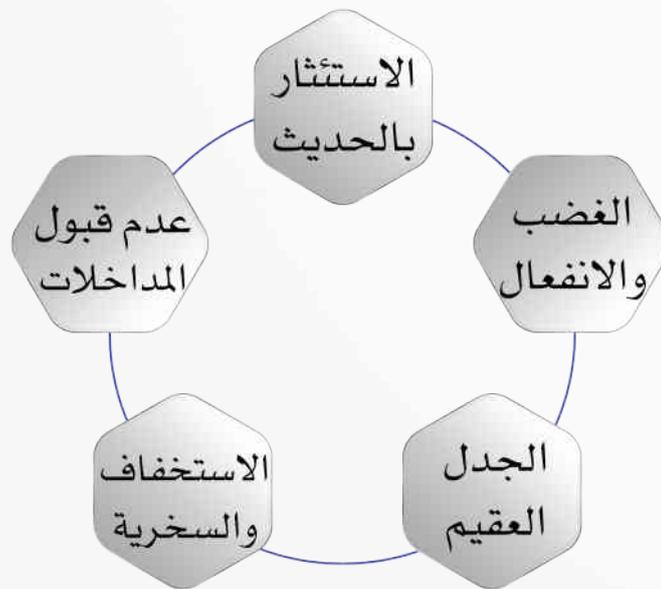
دلالات جودة مهارات المتحدث:

من الدلائل التي تشير إلى حسن حديثك ما يلي:



دلالات ضعف مهارات المتحدث:

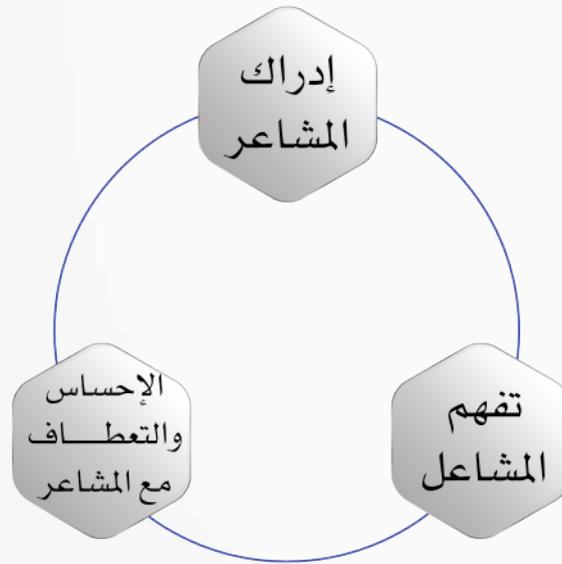
من الدلائل التي تشير إلى ضعف قدراتك ومهاراتك في الحديث ما يلي:



دلالات قوة مهارات التعاطف:

مما يشير إلى أن لديك مهارات تعاطف جيدة، هو امتلاكك للمهارات التالية:

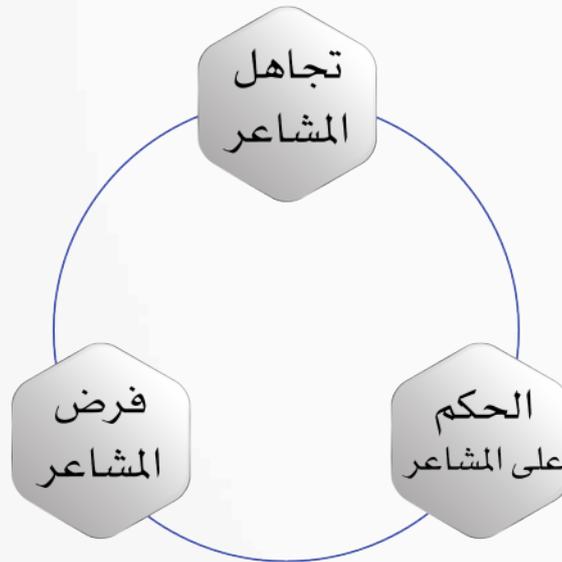
١. إدراك المشاعر: أنت ترتاح للشخص الذي يراك منزعجاً فيقول لك: (أراك منزعجاً بشدة).
٢. تفهم المشاعر دون الحكم عليها: نحن نشعر بالارتياح أيضاً.
٣. أدرك تماماً أن هذا الأمر مزعج بالنسبة لك.
٤. الإحساس بمشاعر الآخرين: ويمكن التعبير عن ذلك بعدة صور منها: (أفهم تماماً ما تشعر به فقد مررت بهذا الشعور من قبل)



دلالات ضعف مهارات التعاطف:

من الدلائل على ضعف قدراتك في التعاطف مع الآخرين ما يلي:

١. تجاهل المشاعر: كأن يكون الإنسان متجهماً بسبب شعوره بالحزن فيأتي من يقول له (لماذا العبوس وابتسم!) فمطالبة شخص حزين بالابتسام تجاهل تام لمشاعره، وطلب الابتسام لا ينفس عنه بل يزيده حزناً.
٢. إخبار الآخرين أن هذه المشاعر غير طبيعية (الحكم على المشاعر): تضايق محمد من تصرف رائد فما كان من فهد إلا أن قال أنت حساس زيادة عن اللزوم، لا يحق لنا أن نتهم مشاعر الآخرين بأنها غير طبيعية لمجرد أننا لا نوافق على هذه المشاعر.
٣. إخبار الآخرين كيف يجب عليهم أن يشعروا (فرض المشاعر): هل سمعت أحياناً من يقول لك: (لماذا تحب هذا الإنسان؟ أنا لا أرى فيه شيئاً يستحق الإعجاب!)





0565888179



shababeyyah



shababeyyah

المملكة العربية السعودية - الرياض
هاتف: ٢٣٣٦٩٢٩ - ١١ - ٠٠٩٦٦
جوال: ٥٦٥٨٨٨١٧٩ - ٠٠٩٦٦
البريد الإلكتروني: info@smartexp.com.sa

