

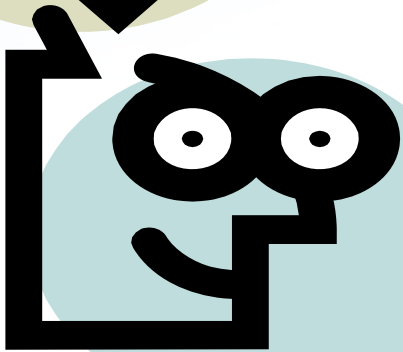
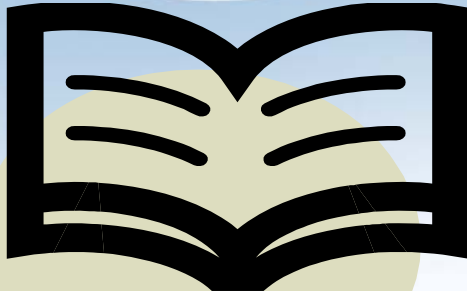


# برنامج

## مهارات الاتصال الفعال

المدرّب

خالد محمد المدني



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)



- دكتوراه في إدارة وتنمية الموارد البشرية من بريطانيا عنوان الأطروحة:
- نموذج مقترح في رسم الرؤية للقادة الإداريين وفق كفاياتهم القيادية
- ماجستير تعليم الكبار والتعليم المستمر — جامعة الملك سعود — الرياض
- مدرب معتمد بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية
- مدرب متقدم من الاتحاد العالمي للمدربين بأمريكا INLPTA
- مدرب متقدم من الأكاديمية العالمية للتدريب والاستشارات بأمريكا IATC
- مدرب متقدم من معهد نظم العقل MTC بألمانيا
- ممثل الاتحاد العالمي للمدربين INLPTA في المملكة العربية السعودية
- ممثل الأكاديمية العالمية للتدريب والاستشارات IATC في المملكة العربية السعودية
- شارك في تقييم المدربين في برنامج تدريب المدربين في صيف سوريا 2004م وصيف البحرين 2006م و2007م
- صاحب إضافتين علميتين محكمتين :
- حل المشكلات وتحقيق الاتزان النفسي بطريقة التفكير النظمي والمسجلة في الاتحاد العالمي للمدربين INLPTA
- استخراج الرسالة الفردية



Your imagination...  
Our reality..

- الشهادة المرخصة في التدريب G.T.C
- مدرب معتمد في التدريب الإداري ABM
- مدرب معتمد في القيادة والتدريب الإشرافي على الأفراد ABM
- مدرب معتمد في تشخيص وتغيير المنظمات ABM
- من أوائل العرب الحاصلين على الشهادة المتقدمة في النمذجة السلوكية المتقدمة وتحسين الأداء من صاحب العلامة التجارية بأمريكا د. وايت وود سمول ABM
- الشهادة المرخصة في تدريب المديرين H.R.D
- له عدة مؤلفات :

- المهارات الـ 19 في الحياة السعيدة ( ألبوم شريطين + كتيب عملي )
- انتبه في أي موقع أنت ( شريط كاسيت )
- الدراسة وناسة — مهارات التفوق الدراسي ( ألبوم ثلاثة أشرطة + كتيب عملي )
- التخطيط الشخصي للمستقبل ( كتاب )
- عضو الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ( جستن )
- عضو مجلس إدارة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية بالمنطقة الشرقية
- عضو الجمعية السعودية للإدارة

د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي





## • مفهوم الاتصال:

يلعب الاتصال دورا هاما في حياة الإنسان وعلاقاته الاجتماعية وسير مؤسساته، ويستند هذا القول إلى نتائج الأبحاث والدراسات فالمدير يقضي نحو من 80% من وقته في العمل بالاتصال





- 20% اتصالات خارجية خاصة بالعمل
- 30% اتصالات بالمرؤوسين والمنفذين
- 40% اتصالات بالمستوى الإداري الأعلى
- 10% تنفق في أداء أعمال فنية



• نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها

يتوحد الفكر ،وتتفق المفاهيم، وتتخذ القرارات.

• تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال

• عملية إنتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص لآخر بقصد التأثير أو إحداث استجابة معينة.



• أهمية الاتصال:

◊ توجيه سلوكيات

◊ توفير بيانات ومعلومات

◊ تقريب أفكار



# كيف يتم الاتصال ؟

## نظرية الفرد كورزبكي:

“الخارطة الذهنية ليست هي الواقع”



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)



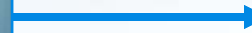


Your imagination...  
Our reality..

## كيف يتم الاتصال ؟



الحواس





Your imagination...  
Our reality.

## كيف يتم الاتصال ؟



الحواس

اللغة:-  
- الحذف  
- التعميم  
- التشويه





Your imagination...

Our reality..

بيروت في  
في الربيع  
أرنب في  
في الحديقة  
ضربة في  
في الصميم

د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)



## المرشحات اللغويه ( التعميم )

-أولاد هذه الأيام لا يعرفون الآداب  
-كل الرجال يعطون فضول أوقاتهم للبيت  
-كل النساء يمضون أغلب أوقاتهم على التلفون  
-لا أحد يفهمني في هذا البيت





## المرشحات اللغوية ( التشويه )



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

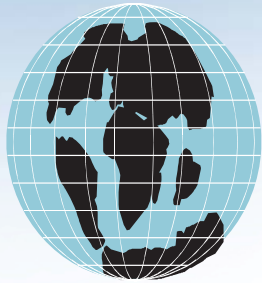
[www.OLTO.ORG](http://www.OLTO.ORG)





Your imagination...  
Our reality.

# كيف يتم الاتصال ؟



الحواس



المعتقدات  
والقيم  
اللغة



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)





# كيف يتم الاتصال ؟

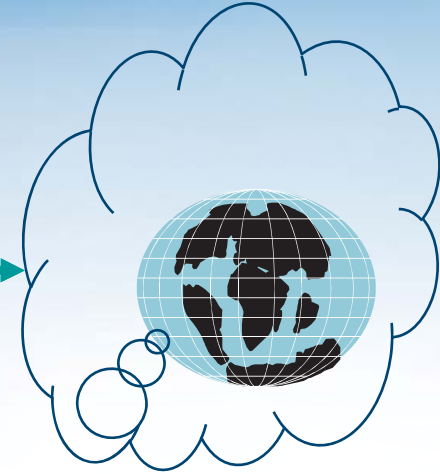


الحواس

المعتقدات

اللغة

البرامج  
العليا



عناصر الاتصال:  
- 7% كلمات  
- 38% نغمة الصوت  
- 55% حركات الجسم (العين  
اليدين لون الجلد ...)





Your imagination...  
Our reality..

أولا  
يأتي العالم

تأتي الخبرة عن العالم

التمثيل الذهني لهذه المعلومات القادمة  
من العالم

التعبير والوصف عن طريق اللغة

الاتصال مع الآخرين

اللغة

النظام التمثيلي

البرامج العقلية

الذاكرة العميقة

الترميز الزمني

مواقع الإدراك

القيم والمعتقدات

الهوية

حذف

تعميم

تشويه





## كيف ندرك العالم من حولنا ؟؟

@ خارطة العالم في ذهن الإنسان

@ العالم الذي في ذهن ليس هو العالم الحقيقي

@ العالم في ذهن هو العالم الوحيد الذي ندركه

@ يمكن أن نغير العالم إذا غيرنا الخارطة

(( إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم ))



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي





Your imagination...  
Our reality..

التمثيل الداخلي

الحالة

الفسولوجيا

لغة الحواس  
النظام التمثيلي  
القيم والمعتقدات  
الذاكرة العميقة  
الخبرات السابقة  
البيئة  
الدور الاجتماعي  
المستوى الثقافي  
توقعات الفرد

حذف

تعميم

تشويه

الأحداث  
الخارجية

السلوك

نموذج الاتصال في هندسة النجاح

د. خالد المدني

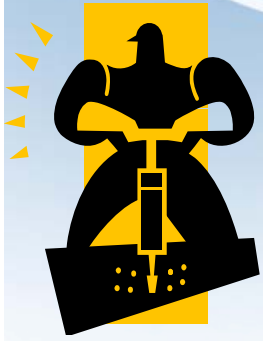
Oxford Leading Training Organization  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

www.OLTO.ORG

محددات الإدراك : المحددات ( المرشحات ) الثلاثة لعملية الإدراك :

العالم في أذهاننا هو غير العالم الذي نعيش فيه ولكننا مقتنعون تماما بأن العالم هو ما نراه

من أين تأتي هذه الحدود والقيود للعالم الذي ندركه ؟



صورة

صوت

شم

ذوق

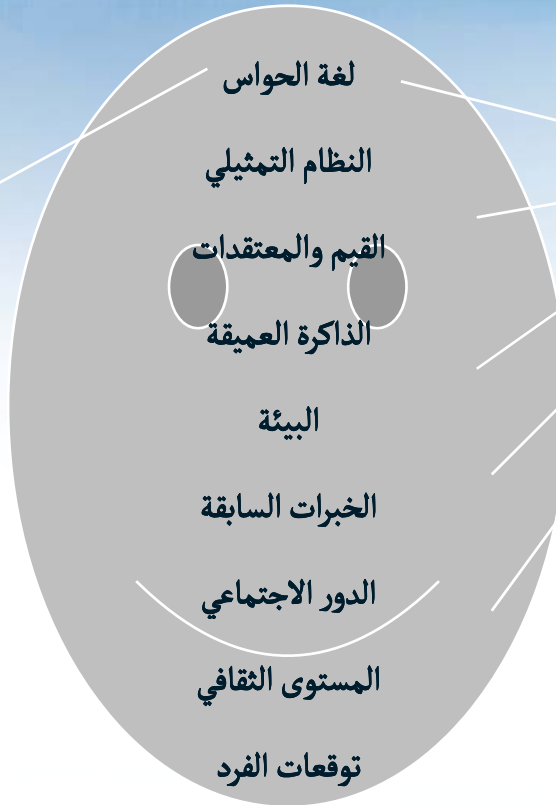
لمس



حذف

تعميم

تشويه



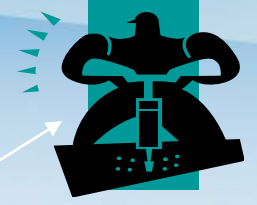
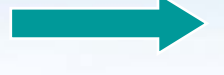
صورة

صوت

شم

ذوق

لمس





## عوائق الاتصال :

□ عندما لاتصل الرسالة أو تستوعب فإن ذلك يعني فشل عملية الاتصال وذلك بسبب :

1. عوائق بيئية
2. عوائق لفظية
3. عوائق شخصية





# نموذج التعميم

الحدث

الحدث

التجربة



# قواعد في الاتصال

## الاتصال

1. لا تستطيع إلا أن تتصل ، ، تتواصل ، ،

2. يوجد مقصد إيجابي خلف كل الاتصالات الإنسانية

3. معنى اتصالك ، ، مخاطبتك ، ، هو الاستجابة التي تحدث

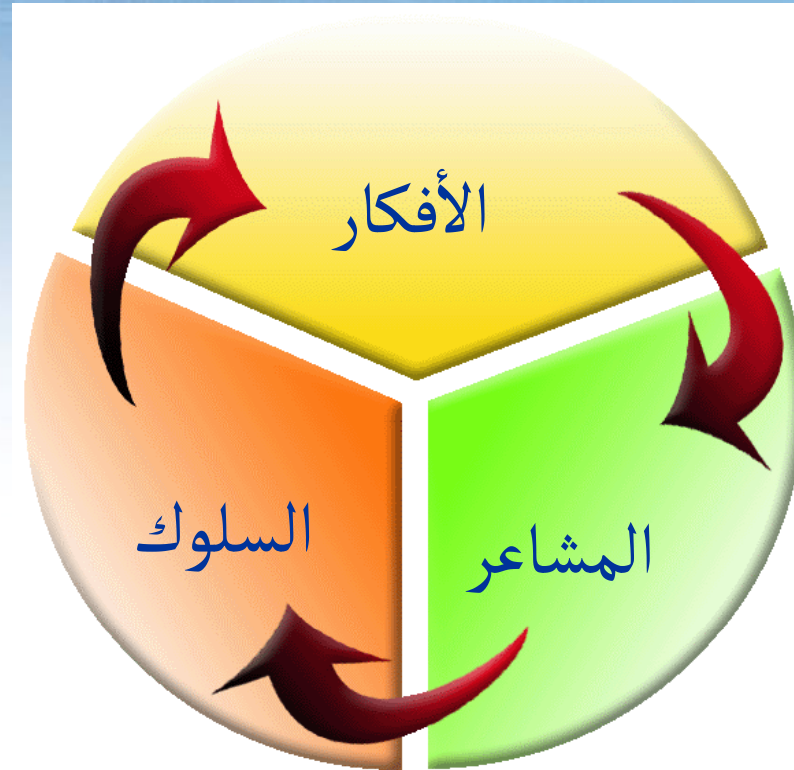
، ، رد الفعل ، ، وليس المضمون اللفظي

4. المقاومة تعني فقدان الألفة

5. نحن نميل إلى الذين نعتقد أنهم يشبهوننا



الاختيار البشري ، نموذج ( مرسيدس )



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي



## المقدمة في الاتصال

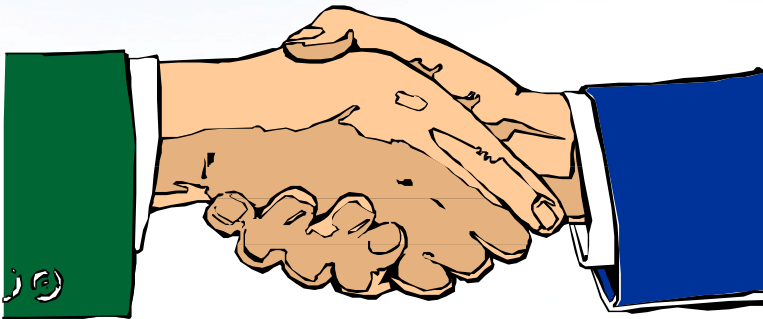


الاتصال بالنفس والآخرين موضوع من أهم الموضوعات

أن تحسن الاتصال مع ذاتك والآخرين

أن تسعد مع نفسك وتنجح مع الآخرين .

السعادة أسهى المطالب عند الانسان بعد الايمان .



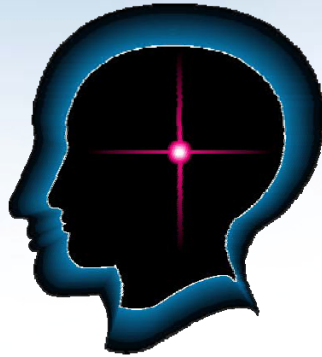




## الاتصال اللفظي

الانسان عندما يتلقى أي معلومة فإنه يتلقاها عن طريق حواسه الخمس (البصرية ، السمعية ، الحسية ، الشمية ، الذوقية ، الحركية )

تذهب هذه المعلومة الى عقله ثم يدركها ويخزنها .



وعند الحاجة الى التعبير فانه يعبر بالطريقة التي خزن بها والتي اما أن تكون بصرية أو سمعية أو شمية أو ذوقية أو لمسية أو حركية .



# النظام التمثيلي



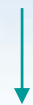
هو الجزء من الخبرة الذي ينتبه له الوعي ابتداءً

إحساس



حسي

صوت



سمعي

صورة



بصري

الوعي: هو القدرة على إدراك وجود الإنسان في الزمان والمكان

# أنواع الاتصال



مستويات الاتصال 93% من التأثير لا واعي

الاتصال اللفظي

المستوى الواعي

الكلمات المستخدمة بين المتصل

والم متصل به

7%

الاتصال الالفاظي

المستوى اللاواعي

الايماءات الجسدية

25%

نبرة الصوت

30%

تعايير الوجه ( العقل اللاواعي )

38%

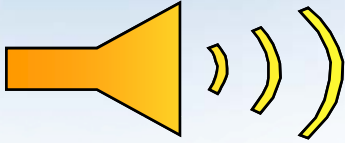
د. خالد المدني

Oxford Leading Training Organization  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

WWW.OLTO.ORG

# DLTO

Your imagination...  
Our reality..



## 1- النظام التمثيلي

### إنشائي

### داخلي

### خارجي

رؤية

رؤية

رؤية

سماع

سماع

سماع

إحساس

إحساس

إحساس

رقمي ( حديث نفس )

د. خالد المدني

Oxford Leading Training Organization  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

www.dlto.org



## النمط الصوري :

نظر ، رؤية ، تصور ، مشهد ، معرض ، عرض ، كشف ، لمعان ، وضوح ، عين ، تحديد ،  
ملاحظة ، مراقبة ، صفاء ، ومضة ، ألوان ، شروق ، ظلام ، فجر ، أصيل ، قمر ،  
مغيب ، انعكاس ، بريق ، رسوم ، شاشة ، أفق ، أعى ، بصر ، بؤرة ، عدسة ... الخ

## النمط السمعي :

صوت ، سمع ، نغمة ، رنين ، لهجة ، غناء ، موسيقى ، نبرة ، صراخ ، سؤال ، إجابة ، أول ، نقاش ، صياح ، صمت ، أخرس ، أذان ،  
جدال ، رطانة ، وقع ، دقة ، أذن ، إصغاء ، حديث ، ثرثرة ، همس ، ترنم ، تشدق ، مواء ، صهيل ، تغريد زئير ، لكنة ، .... الخ

## النمط الحسي :

شعور ، إحساس ، لمسة ، إمساك ، انزلاق ، خشن ، ناعم ، صلب ، لين ، صلد ، إصبع ، معاناة ، ضرب ، صدمة ، سحق ، حكة ،  
سطح ، حاد ، مبلل ، رضوض ، مسح ، دفع ، شد ، مرور ، ساخن ، حار ، بارد ، جذب ، ضغط ، ثقل ، ألم ، كآبة حزن ،  
فرح ، ضيق ... الخ

## كلمات محايدة :

فكر ، عقل ، حكمة ، منطق ، تجربة ، قرار ، ذكرى ، فهم ، عملية ، حافظ ، اعتبار ، تغيير إدراك ، وعي ، متميز ، مبدأ ، ثقافة ، خبر



## • الصفات :

- Ø سرعة اتخاذ القرار.
- Ø له رؤية إستراتيجية.
- Ø التفاعل العالي مع المتغيرات.
- Ø يصلح أن يكون قائد أزمات لأنه سريع ، ويضع كل المعطيات أمامه على هيئة صور ولا تنسى أن ميزة البصر الطبيعية المشاهدة عبر مدى واسع ( أراكم كلكم ولا أسمعكم كلكم ) هذه القدرة تجعله يضع كل المتغيرات أمامه فيتصرف بحكمة.
- Ø يستطيع أن يتصرف في الاختبارات الشفوية ، والاختبارات السريعة بشكل جيد . والسبب في ذلك أن عملية التفكير عنده سريعة.
- Ø يستطيع تخيل العواقب والنتائج.
- Ø يرى مالا يراه الآخرون لأنه يستطيع أن يتخيل.
- Ø يستيقظ من النوم بالضوء .

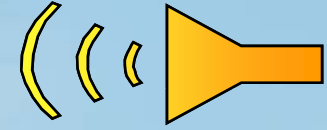


## الصفات :

- Ø يتخيل العواقب بشكل مبالغ فيه يفضي إلى الوسوسة ، حتى لو رأى كأساً على الحافة لا يصبر يتخيلها وقد وقعت. .
- Ø دائماً في توتر ومشاكل لكثرة تخوفه.
- Ø التهور في اتخاذ القرارات ، خاصة عندما يحتاج القرار إلى تأمل وتفكير.
- Ø التسرع في الرد على الآخرين.
- Ø الكلمات تسبق المعاني ، ربما قال كلمة لا يقصدها فتورط ، وربما قفز إلى كلمات وهو لا يدرك معانيها في السياق . وربما عبر بكلمة أقل ملائمة عما يريد.
- Ø لديه حب السيطرة لأنه يظن أنه يرى الصورة صحيحة كاملة.
- Ø يفتن بالشكل



# السمعي Auditory



## الصفات:

- Ø أكثر اتزاناً في اتخاذ القرار.
- Ø فيه الحكمة والروية والتنظيم والمنطقية في ترتيب الأشياء والأفكار لأن طبيعة الصوت أن ينتظم ، فلا يسمع صوتين ولا يقول كلمتين.
- Ø يتذكر بالتتابع من خلال خطوات أو تسلسل معين.
- Ø عادة ما يميل رأسه لناحية ما عند الحديث.
- Ø صاحب مشروع إدارة الوقت ( غالباً ) ، لأن لديه اهتمام بالوقت.
- Ø يكثر الحديث عن التخطيط.
- Ø أفضل من يجدول الأعمال.





## الصفات:

- Ø لديه قدرة على تحويل رؤية البصري إلى منطق معقول ( قابل للتنفيذ).
- Ø يستيقظ من النوم بالصوت
- Ø عدم القدرة على التصرف في حالة الأزمات.
- Ø صعوبة اتخاذ القرار تحت الضغط.
- Ø الأفكار عنده متسلسلة متعاقبة لو فقدت حلقة من السلسلة انقطعت ،
- Ø غير واقعي ، رغم أنه منطقي.
- Ø يفتقد للرؤى طويلة المدى.
- Ø يفتن بالصوت ..



# الحسي Kinesthetic



الصفات:

- Ø التفاعل مع الأحداث وعدم الجمود.
- Ø صاحب قدرة تنفيذية.
- Ø يحول الخطط والأفكار إلى واقع ملموس.
- Ø يريد عملاً لا تنظيراً ، لا يحب الاجتماعات
- ( اجتمعوا وقرروا وأنا أنفذ )
- Ø عملي في الحياة . بعيد عن الأحلام والنظريات والفلسفة
- ( أعطني ما أعمله )
- Ø يتميز بكثرة الأنواع ( قاس ، رقيق ، محب ، مبغض )



## الصفات:

- Ø يتخلل كلامه لحظات صمت . فيشعر بما يقوله .
- Ø يستيقظ من النوم باللمس
- Ø البطء في اتخاذ القرار.
- Ø التسرع في اتخاذ القرار إذا تفاعل معه.
- Ø التحرك نحو أهداف قريبة ، وقصر النظر.
- Ø لا مانع من أن يصطدم بالجدار كل يوم  
( كل مرة يقع في نفس الخطأ )
- Ø غير منطقي لأنه يتحرك بناء على حسه .



# الرقمي Digital

## الصفات:

Ø منطقي في كثير من الأحيان ، عقلائي.

Ø ينطق ما يقصد ، ويقصد ما ينطق.

Ø يمرر الكلام على عقله .

Ø يستخدم المفكرات والمنظمات.

Ø يبحث عن المعاني في الأشياء.

Ø كثير التأمل والتدبر.

Ø دقيق في الحسابات , وهو أفضل من يحاسب نفسه







## الصفات:

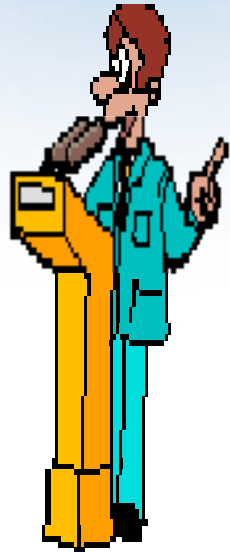
- Ø يستخدم الكثير من الكلمات المجردة.
- Ø يميل لاستخدام التعبيرات المركبة والتفصيلية
- Ø عمله فلسفي منطقي ليس ملموساً ، يميل إلى الفلسفة والنقاش والجدل.
- Ø لديه تبرد في المشاعر.
- Ø يحسب المشاعر بعقله.
- Ø يدقق بالكلمات المنطوقة والمكتوبة جداً.
- Ø لا يميل للمجاملات كثيراً.
- Ø الألوان عنده اثنان إما أبيض أو أسود..



# كيف تتعرف على نظامك التمثيلي المفضل ؟

(1) لحن الخطاب /

إن الكلام لفي الفؤاد وإنما & جعل اللسان على الفؤاد دليلاً



**النمط الصوري:** ( لحن بصري ) نظر ، رؤية ، ظهور ، تصور ، مشهد ، منظر ، عرض ، كشف ، لمعان ، وضوح ، تحديق ، ملاحظة ، ألوان ، قمر ، مغيب ، انعكاس ، بريق ، رسوم ، شاشة ، أفق ، أعمى ، بصر .

**النمط السمعي:** ( لحن سمعي ) صوت ، نغمة ، رنين ، لهجة ، غناء ، موسيقى ، نبرة ، صراخ ، نقاش ، صياح ، صمت ، رطانة ، وقع ، دقة ، إصغاء ، حديث ، همس ، ثرثرة ، ترنم ، لكنة .

**النمط الحسي:** ( لحن حسي ) شعور ، إحساس ، لمسة ، إمساك ، انزلاق ، خشن ، ناعم ، صلب ، لين ، معاناة ، ضرب ، صدمة ، حاد ، مبلى ، رضوض ، مسح ، دفع ، شد ، مرور ، ساخن ، حار ، بارد ، جذب ، ضغط .

**النمط الرقمي:** ( لحن رقمي ) فكر ، عقل ، حكمة ، منطق ، فكرة ، تجربة ، قرار ، ذكرى ، علم ، فهم ، عملية ، حاف ، اعتبار ، تغيير ، إدراك ، وعي ، متميز ، مبدأ ، ثقافة ، خبر ، نظرية ، اكتشاف ، إنهاء .



(2) المعايرة :

فالوجه للقلب كالمرآة مطهرة & والقلب للوجه كالمشكاة توقده

التغيرات التي يجب ملاحظتها هي :

ü التنفس .

ü شكل الشفة السفلى .

ü قسمات الوجه .

ü النغمة الصوتية .

ü إشارات الوصول العينية .

ü الوقفة .

ü لحن الخطاب .



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

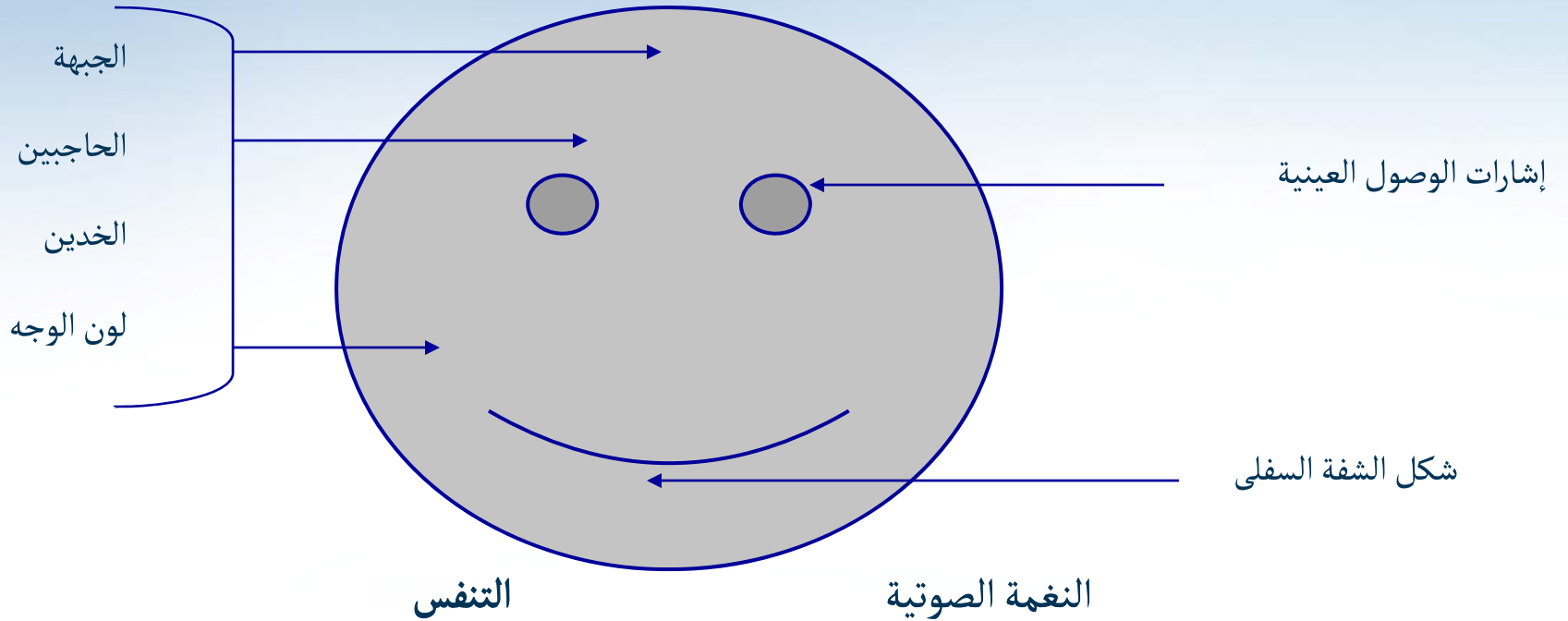




Your imagination...  
Our reality..

# المعايرة Calibration

ملاحظة التغيرات الفسيولوجية التي تطرأ على شخص  
عند انتقاله من حالة شعورية إلى حالة شعورية أخرى .







سمعي... Your imagination...

Our reality..

# النظام التمثيلي والمعايرة

النموذج	صوري	إحساسي	نغمي	رقمي
لحن القول	يبدد، يظهر، بوضوح، بجلاء، بؤرة	أشعر، ألمس، أحس، دفء، برودة	نداء، أجراس، أصوات، نغمات، صفارة	الإحصاءات، منطقي، أعرف، مبرر
الوقفة	مستقيم، منتصب الرأس والأكتاف لأعلى	منحني، مقوس الرأس والأكتاف لأسفل	وقفة التليفون، الرأس مائل لجهة	الأذرع مثنية، منتصب الرأس لأعلى
حجم الشفاه	نحيف، مشدود	ملئ، طري	متغير	نحيف، مشدود
التنفس	عالي في الصدر	بطيء في البطن	كامل المدى	مقيد
نغمة الصوت/سرعة/ارتفاعه	عالي/واضح/ سريع/ مرتفع	منخفض/ هوائي/ بطيء، ناعم	مقطوعي/ نمطي/ متغير	موحد النغمة، مقطع، متوافق
مستوى العين بالنسبة للآخرين	فوق الآخرين	تحت الآخرين	غالبا ما يتحول لأسفل للاستماع	يحملق فوق الرؤوس
قانون النظر خلال الاستماع	ينظر ليسمع	يفضل اللمس على النظر	لا ينظر ليسمع	لا اتصال عيني
إشارات الوصول العينية	فوق-يمين وشمال	تحت، شمال أو يمين	نفس المستوى يمين وشمال (والرأس مائل لأسفل غالبا)	نفس المستوى يمين وشمال (الرأس لأعلى غالبا)

د. خالد المدني

Oxford Leading Training Organization  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

www.OLTO.ORG



Your imagination...

Our reality..

## خليل مطران في قصيدته " المساء "

من صبوتي فتضاعفت برجائي	&	داء ألم حسبت فيه شفائي
<u>وغلاله رثت من الأدواء</u>	&	<u>قلب أذابته الصباية والحوى</u>
في حالي التصويب و <u>الصعداء</u>	&	والروح بينهما <u>نسيم تنهد</u>
<u>كدري</u> ويضعفه نضوب دمائي	&	والعقل كالمصباح يغشى نوره
في غربة قالوا تكون دوائي	&	إني أقمت على <u>التعلة</u> بالمنى
أيلطف <u>النيران طيب هواء</u>	&	إن يشف هذا الجسم طيب هوائها
هل مسكة في البعد للحوباء	&	أو <u>يمسك</u> الحوباء حسن مقامها
في علة منفاي لاستشفاء	&	عبثاً طوافي في البلاد وعلة
<u>يكآبتي</u> متفرد <u>بعنائى</u>	&	متفرد <u>لصبايتى</u> , متفرد





Your imagination...

Our reality..

## أبو القاسم الشابي في "إرادة الحياة"

وادمدمت الريح بين الفجاج	&	وفوق الجبال وتحت الشجر
ومن يتهيب صعود الجبال	&	يعش أبد الدهر بين الحفر
فعجت بقلبي دماء الشباب	&	وضجت بصدري رياح آخر
وأطرقت أصغي لقصف الرعود	&	وعزف الرياح و وقع المطر
وقالت لي الأرض لما سألت	&	أيا أم هل تكرهين البشر
أبارك في الناس أهل الطموح	&	ومن يستلذ ركوب الخطر
سألت الدجى : هل تعيد الحياة	&	لمن أذبلته ربيع العمر
فلم تتكلم شفاه الظلام	&	ولم تترنم عذارى السحر
وقال لي الغاب في رقة	&	محبة مثل خفق الوتر



قصيدة السماء - ايليا أبو ماضي

السحب تركض ركض الخائفين

الشمس تبدو خلفها صفراء عاصبة الجبين

والبحر ساج صامت فيه خشوع الزاهدين

لكنما عيناك باهتتان في الأفق البعيد

سلمى بماذا تفكرين

سلمى بماذا تحلمين

أرأيت أحلام الطفولة تختفي خلف النجوم

أم أبصرت عيناك أشباح الكهولة في الغيوم

أم خفت أن يأتي الدجى ولا تأتي النجوم

أنا لا أرى ما تلمحين من المشاهد إنما

أظلالها في ناظريك

تنم يا سلمى عليك





النمط الغالب :

إن الكلام لفي الفؤاد وإنما جعل اللسان على الفؤاد دليلاً

خليل مطران في قصيدته المساء:

قلب . أذابته . الصبابة . الجوى . غلالة

رثت . الأدواء . الروح . نسيم . تنهّد . الصّعداء

أبو القاسم الشابي في قصيدته إرادة الحياة:

تتكلم . شفاه . تترنّم . قال . خفق . الوتر

إيلياً أبو ماضي في قصيدته المساء :

أرأيت . أحلام . تختفي . النجوم . أبصرت . عيناك . أشباح

الغيوم . الدجى . أرى . تلمحين . المشاهد . أظلالها . ناظريك

حسي

سمعي

بصري



# NLP

يعتمد علم هندسة النجاح اعتمادا كليا على هذه الأنماط .  
أهم شيء في الاتصال الفعال الانسجامية وأول خطوة منه اللفظ واللغة .

## ما فائدة الأنماط ؟

- 1/ التواصل مع الآخرين والتأثير فيهم .
- 2/ الانسجامية مع الآخرين وأحاديثهم .
- 3 / العلاج الفردي والأسري
- 4 / الألفة العميقة

## ما أفضل نمط ؟

القران الكريم بأي نمط يتحدث ؟ .





## ■ إشارات الوصول العينية :

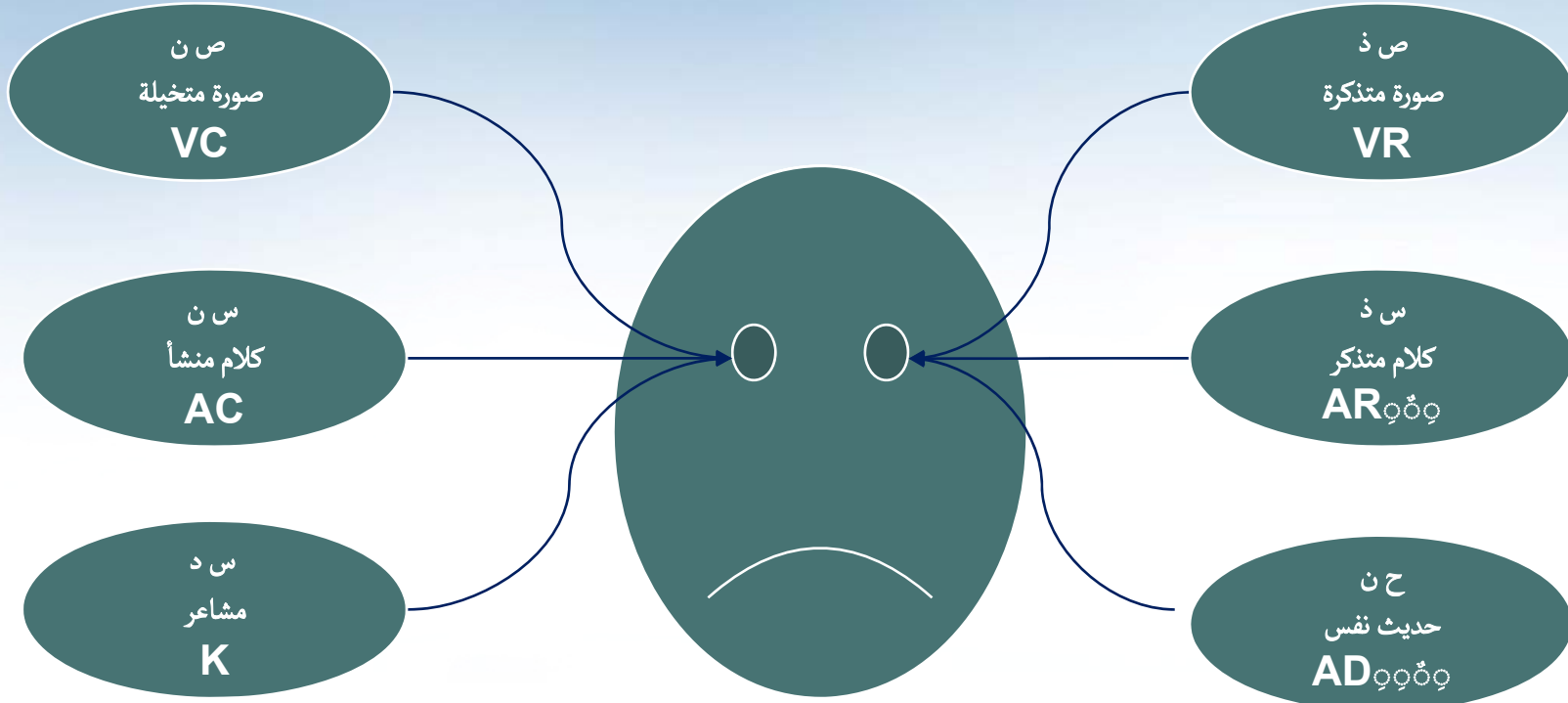
ترتبط الأنماط الداخلية الستة بمناطق معينة من دماغ الإنسان وعندما يدخل الإنسان في واحد من هذه الأنماط تتحرك عيناه باتجاه معين للوصول إلى منطقة الدماغ التي يكون فيها ذلك النمط ، حركة العينين هذه نسميها إشارات الوصول العينية.

وهي من اكتشافات المؤسسان باندلر وقر ندر



Your imagination...  
Our reality..

# إشارات الوصول العينية



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)





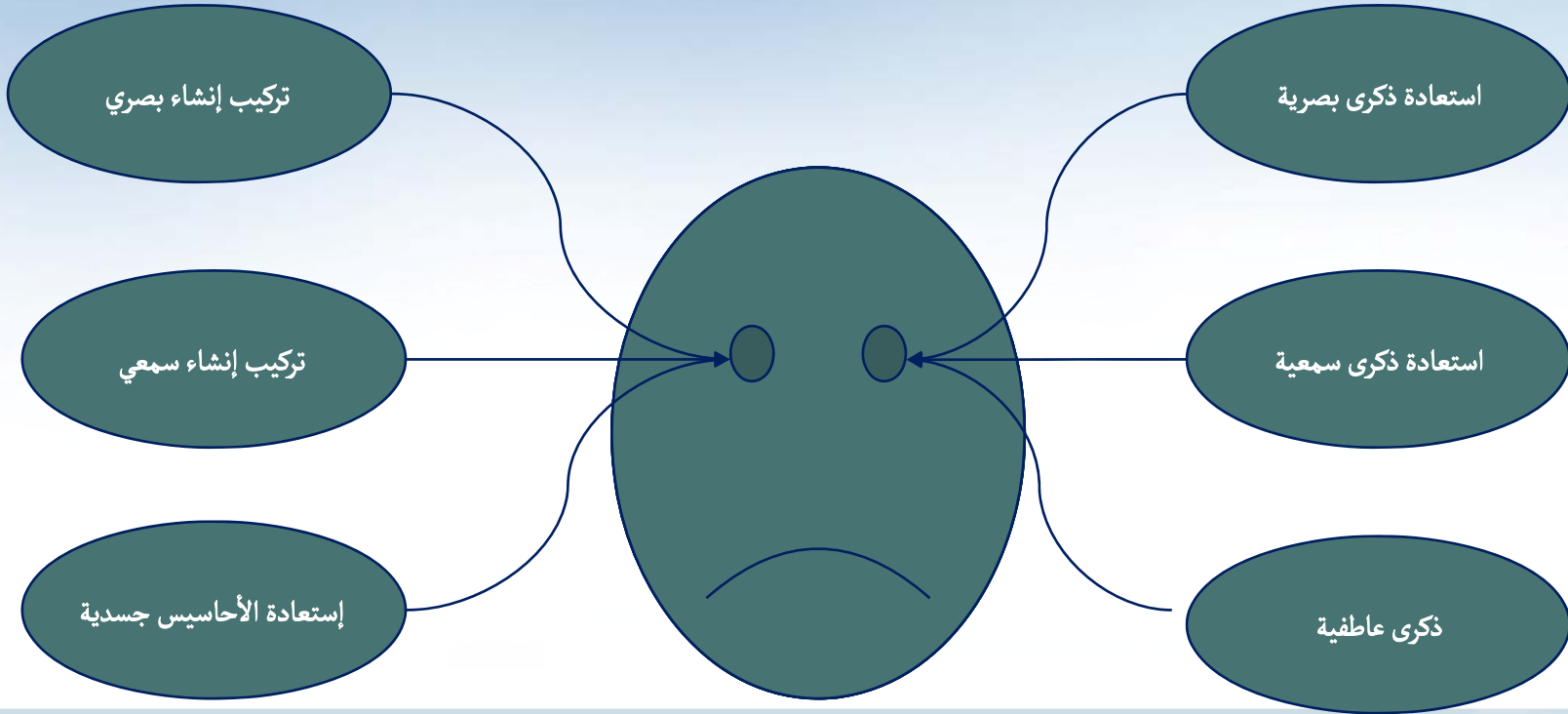
## كيف اكتشف مؤسسا هندسة النجاح هذا النموذج ؟

- عند طرح سؤال كانت الأعين تتحرك إلى اتجاه واحد قبل الإجابة
- بدءوا يبحثون عن النموذج في هذه الحالة وقادهما إلى هذا الاكتشاف
- لاحظ باندلر وقرندر أن الناس حين يتكلمون يستخدمون ألفاظا موحية بالمعاني اكتشفوا أن الناس لا ينطبق عليهم هذا النموذج لكنهم يتبعون نموذجا آخر وهو مضطرد ومنتظم



Your imagination...  
Our reality.

# تذكر الرائحة



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[WWW.DLTO.ORG](http://WWW.DLTO.ORG)

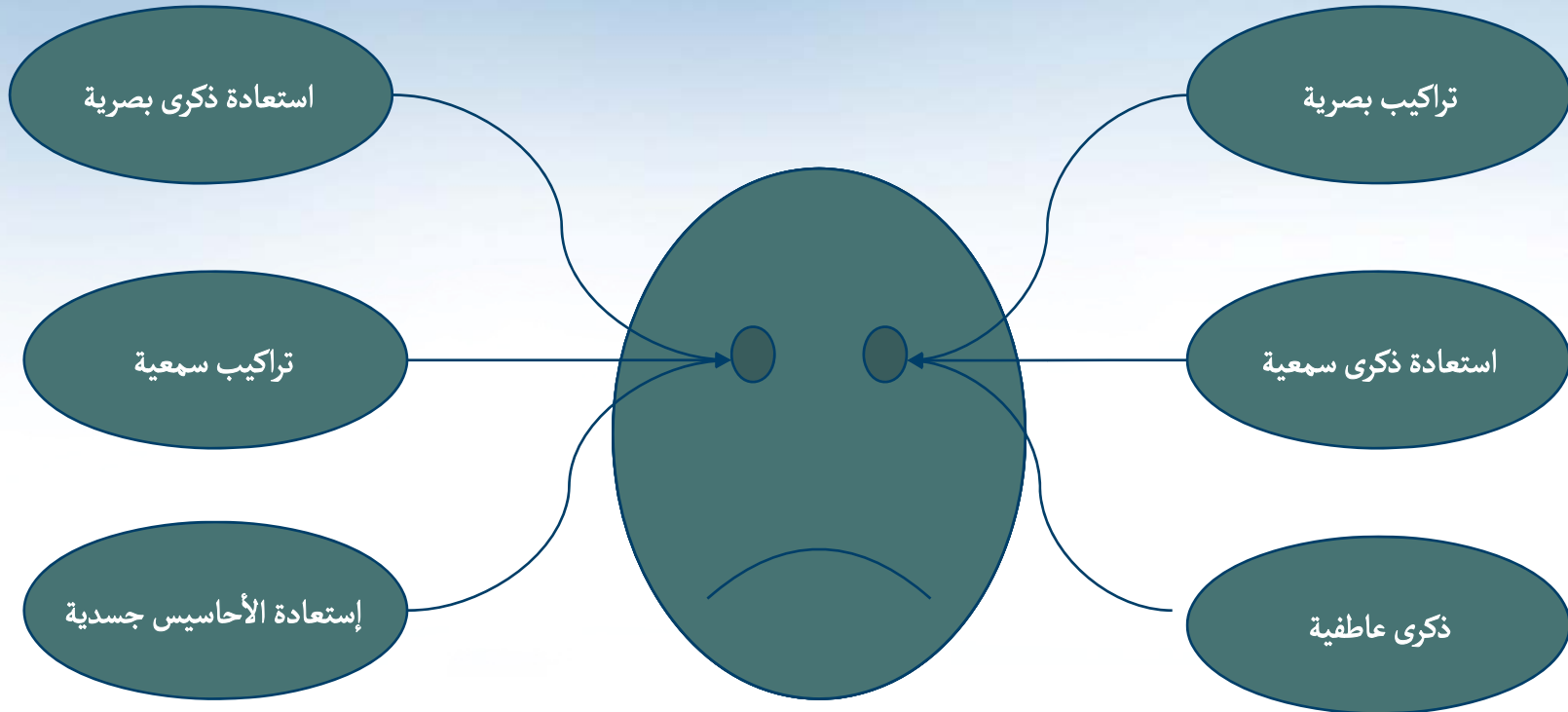




Your imagination...  
Our reality..

تذكر الطعم ( الذوق )

التركيز المركزي يعني تركيبات حسية



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

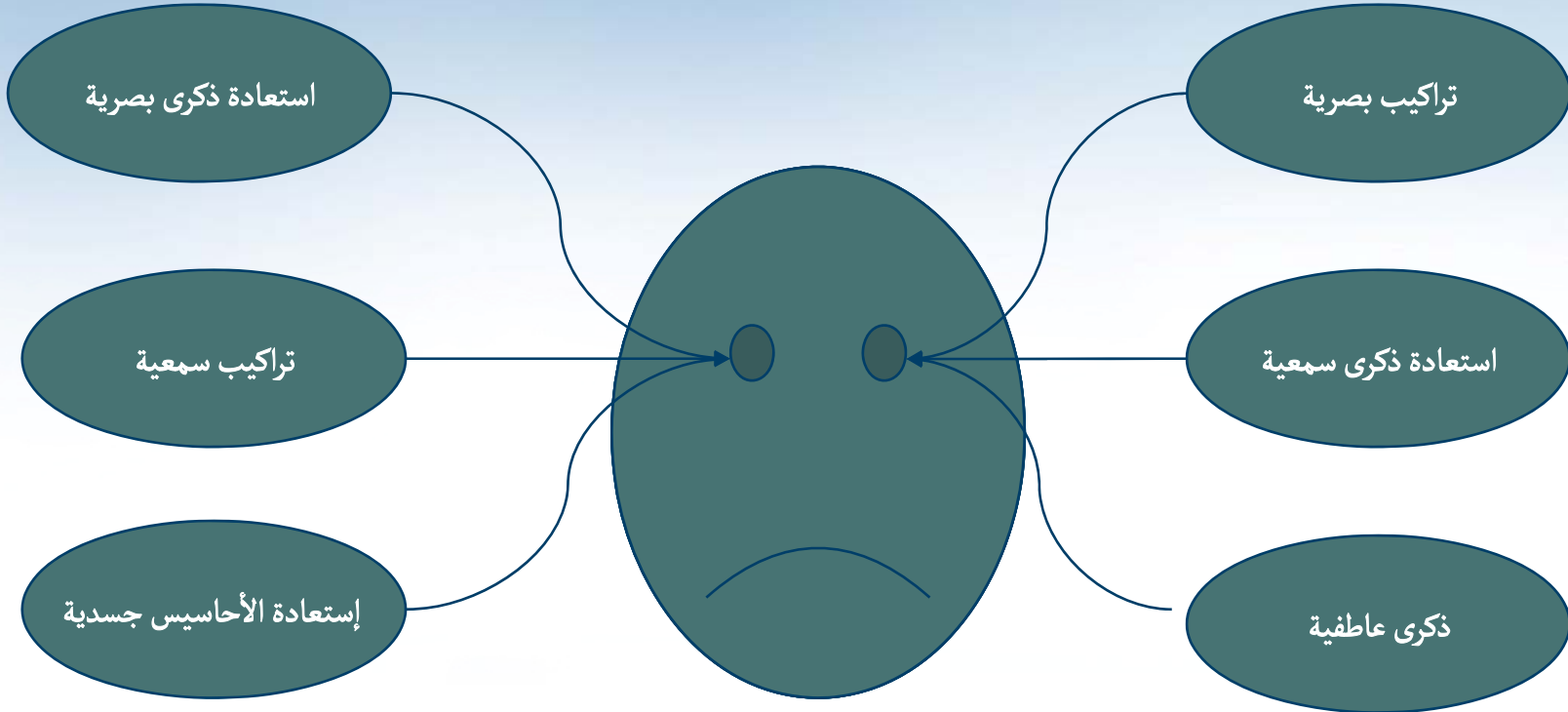
[WWW.DLTO.ORG](http://WWW.DLTO.ORG)



Your imagination...  
Our reality..

## نموذج الشخص الأعسر تذكر الرائحة

التركيز المركزي يعني تراكيب حسية



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[WWW.DLTO.ORG](http://WWW.DLTO.ORG)

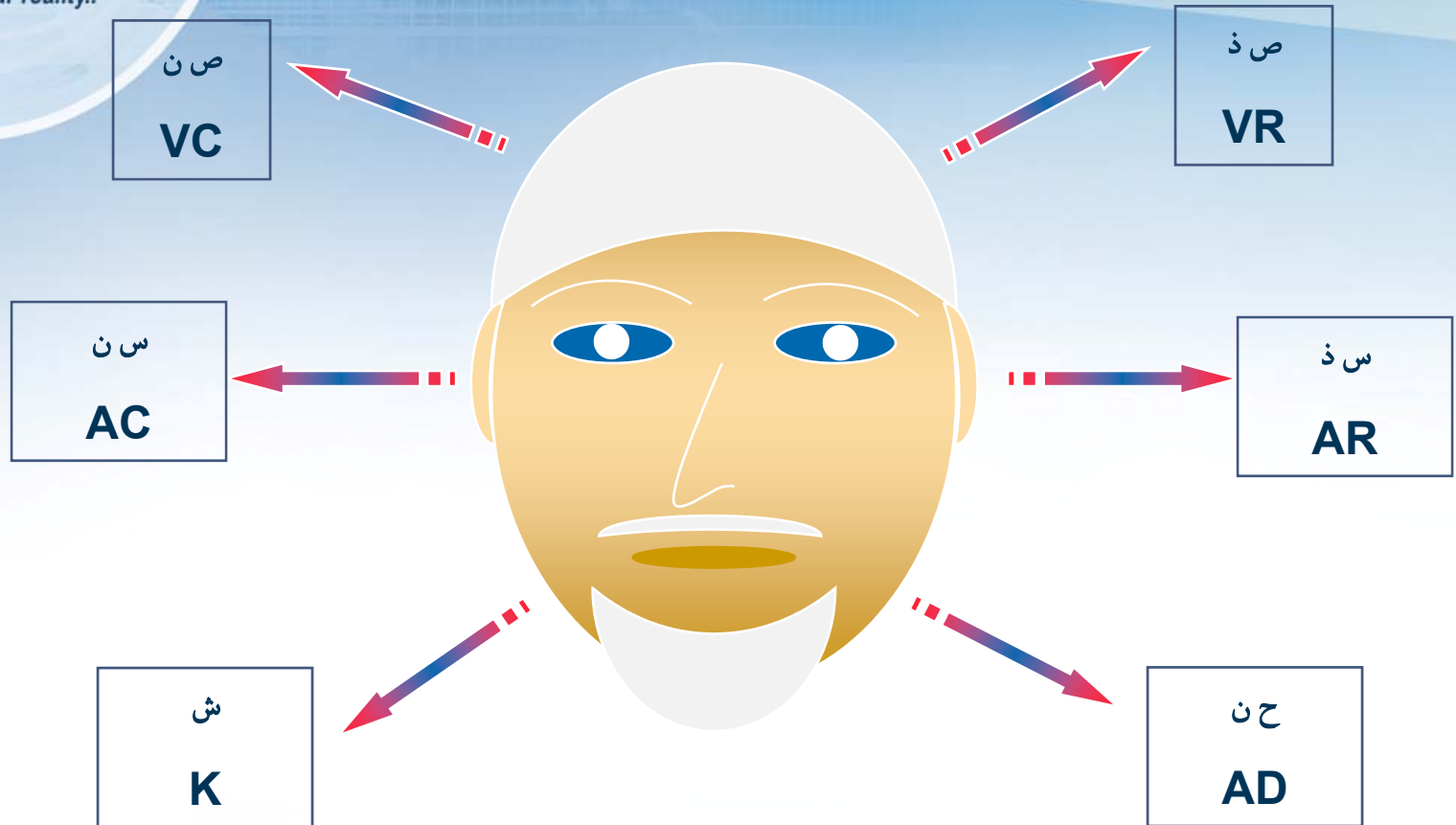






Your imagination...  
Our reality..

## 2- إشارات الوصول العينية ( Eye Accessing Cues )





## صورة متذكرة

ص ذ

VR



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)

## صورة إنشائية



ص ن

VC



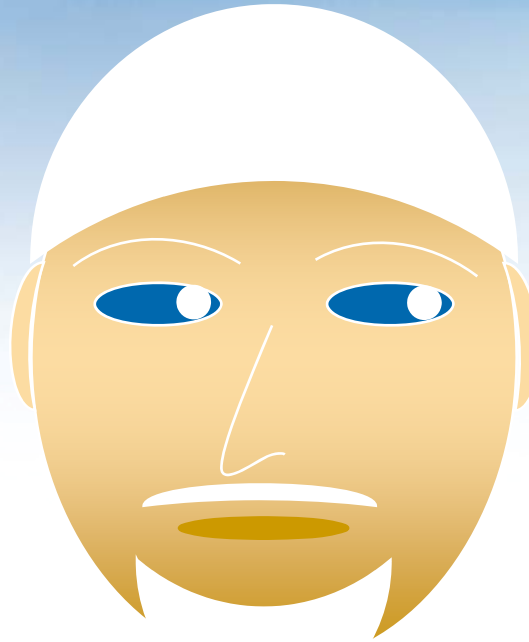
د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)



صوت متذكر



س ذ  
AR

د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي



[www.dlto.org](http://www.dlto.org)





## صوت إنشائي

Your imagination...  
Our reality..

س ن  
AC



د. خالد المدني

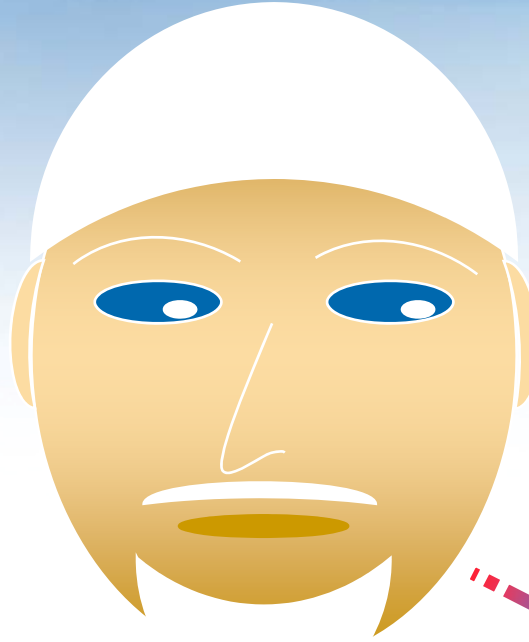
**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)



Your imagination...  
Our reality..

حديث نفس



حن

AD

د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)





Your imagination...  
Our reality..

مشاعر



ش

K

د. خالد المدني

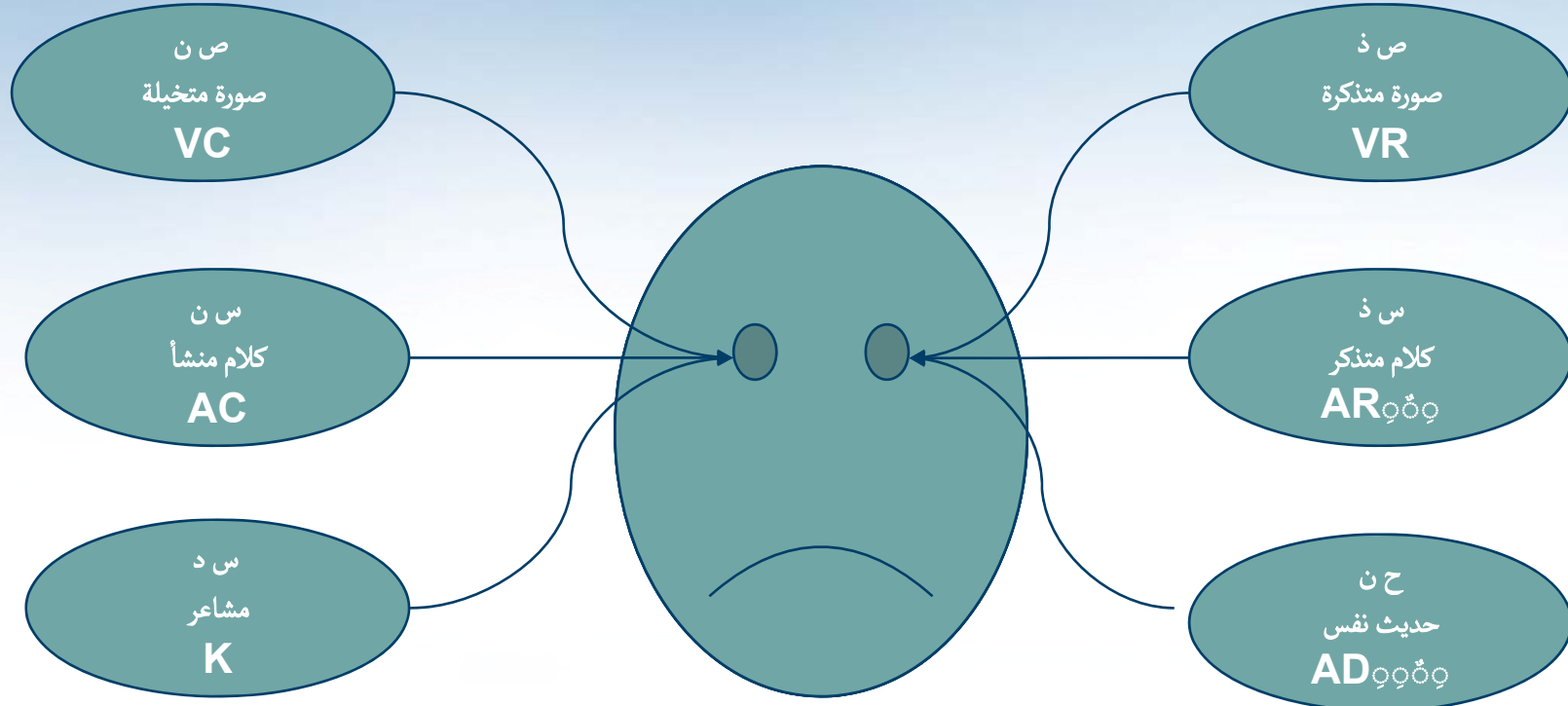
**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)



Your imagination...  
Our reality..

## إشارات الوصول العينية



د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.dlto.org](http://www.dlto.org)





## ■ لماذا لا تتحرك الأعين أحيانا :

1. الوعي بالعينين
2. الأسئلة سطحية
3. أن يكون الشخص أعسر
4. ظاهرة التداؤب أو التضافر
5. استراتيجيات تفكير مختلفة
6. وجود مشكلة في الجهاز العصبي
7. عدم الفهم
8. الضغوط النفسية الشديدة

## 29 علامة تعرف بها الطلاب:

### البصري

- 1 - حب الترتيب والتنظيم - يتابع المدرس إذا تحرك من مكانه
- 2 - يهتم بمظهره
- 3 - يحب الصور
- 4 - يحب شرح الموضوع بشكل عام ثم التفاصيل
- 5 - يلاحظ الأخطاء الإملائية بسرعة فائقة
- 6 - يهتم بالوسائل التعليمية
- 7 - يمل بسرعة يحب التنوع
- 8 - يحب الترتيب والتنظيم
- 9 - اذا لم يعجبه شرح المعلم بحث عن شيء آخر
- 10 - يتذكر الدرس من خلال الرسومات والألوان
- 11 - يحب الجلوس في المقاعد الأمامية يتحدث عن المستقبل



## السّمعِي :

1. يتكلم مع الآخرين كثيرا
2. صوته يعلو قليلا عند القراءة
3. اسئلته كثيرة في الدرس
4. لديه القدرة على الحفظ
5. يتذكر المعلومات بسهولة
6. يلتفت بسهولة لأي صوت يسمعه ( مطيور )
7. يحب المناقشات



## الحسني

- 1 - يتحرك كثيرا
- 2 - لا يحب الجلوس على الكرسي
- 3 - قد يتحرش بزملائه
- 4 - صامت معظم الأحيان يحب الأعمال اليدوية
- 5 - يتحدث بنبرة هادئة
- 6 - يلمس الآخرين للفت انتباههم
- 7 - يفهم من خلال التجربة
- 8 - يستخدم يده كمؤشر أثناء القراءة
- 9 - يميل الى التفكير في الماضي
- 10 - يهتم في البيئة المحيطة به
- 11 - يحب الجلوس في المقاعد الخلفية





✓ استقراء هذه الظاهرة لم يصل حد القطع 50%

✓ النظر في جهة في المنتصف دليل ان الشخص يجمع بين نظامين مختلفين

✓ النظر في الصلاة للإسفل لأننا نحتاج الى الفهم والشعور معا

✓ مفتاح الوعي والفهم حديث النفس فإذا اردت أن تفهم حدث نفسك الذي يحدث نفسه لاينام

✓ طيار المقاتلات الحربية كثيرا ما يدخل الى اللاوعي ؟؟؟؟

✓ عندما تستمع للقرآن كرره على نفسك وحدث نفسك به بنبرة لأن النبرة مفتاح المشاعر

✓ 40% من الشعب الامريكي بصريون



## الإتصال — مدخل:

✓ عملية تبادلية رسالة ( معلومة ) فكرة ، مشاعر بين  
شخصين مرسل ومستقبل .



## مكونات عملية الاتصال :

- ☐ مرسل
- ☐ مستقبل
- ☐ رسالة
- ☐ وسيلة
- ☐ رجع الأثر



## ممارسات خاطئة أثناء عملية الاتصال :

1. التعميم
2. السيطرة على المناقشة
3. إتباع أسلوب الرأي الواحد
4. عدم الوضوح
5. المهاجمة واللوم
6. عدم اختيار الطبق المناسب

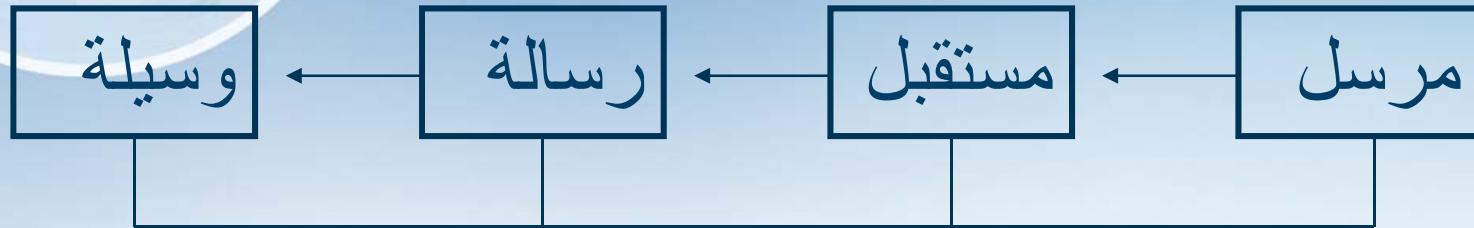




Your imagination...  
Our reality..

- الاتجاه للطرف الآخر
- الاتصال الالفظي واللفظي
- تخير الكلمات

## نموذج الاتصال الفعال



- الوعي أم اللاوعي؟
- لغة الجسد أم الكلمات؟

### التغذية الراجعة

- الاتصال علاقة تبادلية
- كن محددا وحساسا
- الخطأ وارد
- اعط فرصة
- تنبأ بالاستقبال
- كن متصلا في حدود الألفة
- ما الذي يثير الاهتمام؟
- التفسير الجدي
- الوقت المناسب
- حدود الوعي
- الساندوتش
- التحسين
- افطار الأبطال
- التعلم تغير



## مصادر التشويش في الاتصال:

- تكوين الفكرة لدى المرسل
- تحويل الفكرة إلى رموز (صورة، صوت، شعور)
- نقل الرسالة بواسطة
- استلام الرسالة
- تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى
- رد الفعل



Your imagination...  
Our reality.

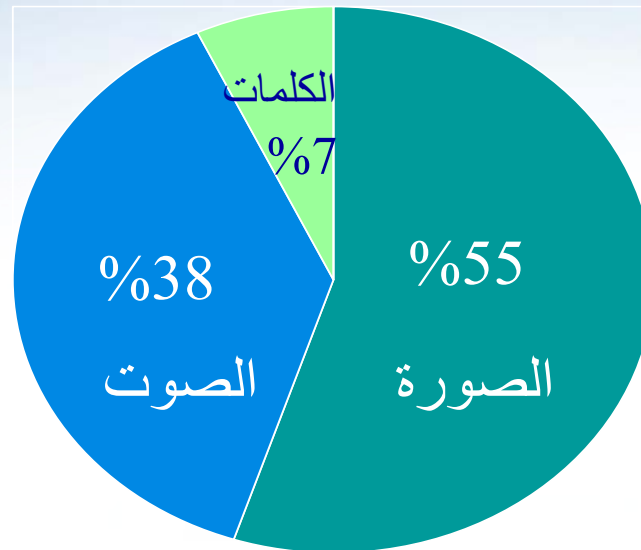
## مهارات الاتصال الأساسية

### • مكونات العرض

➤ الكلمة

➤ الصوت و النبرة

➤ الصورة



# أنواع الاتصال



مستويات الاتصال 93% من التأثير لا واعي

الاتصال اللفظي

المستوى الواعي

الكلمات المستخدمة بين المتصل

والم متصل به

7%

الاتصال الالفاظي

المستوى اللاواعي

الايماءات الجسدية

25%

نبرة الصوت

30%

تعايير الوجه ( العقل اللاواعي )

38%

د. خالد المدني

Oxford Leading Training Organization  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

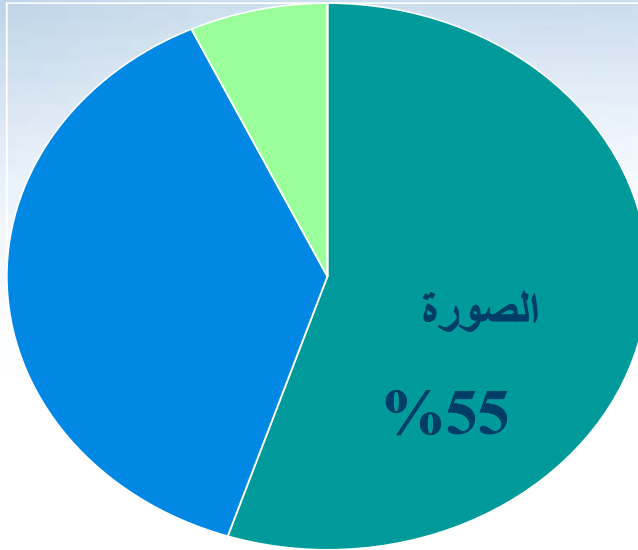
WWW.OLTO.ORG





## مهارات الاتصال الأساسية

الصورة تمثل 55 % من الرسالة !!





## مهارات الاتصال الأساسية

أولاً: مهارات توظيف الصورة في التواصل الفعال

• الوقفة والحركة

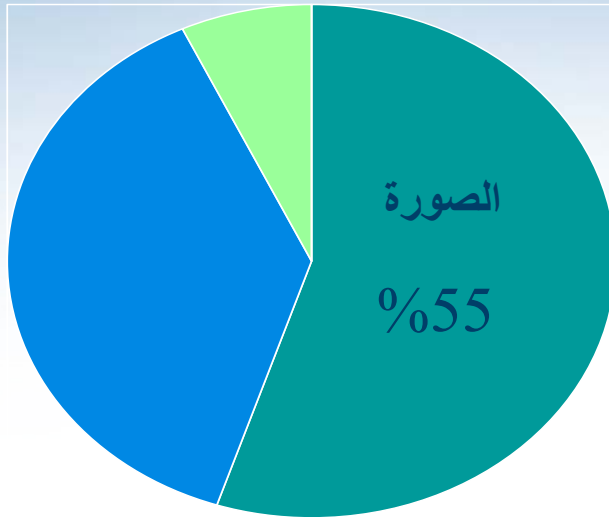
• الإيماءات

• تعبيرات الوجه

• الإتصال البصري

• اللباس

• المساعدات البصرية



# الطرف الآخر ؟

☐ سؤاله

☐ تعابير وجهه

☐ نظرات الأعين

☐ فسيولوجيا الجسد

☐ نبرات الصوت

☐ التنفس



Your imagination...  
Our reality.



Your imagination...  
Our reality..

## مهارات الاتصال الأساسية

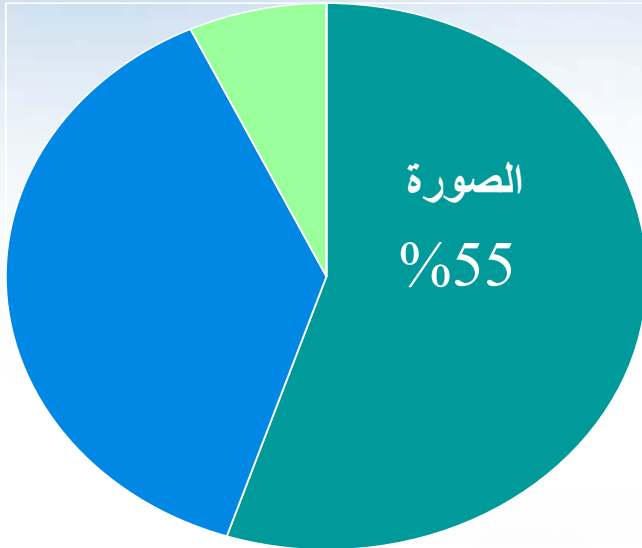
ثانيا : الإيماءات ولغة الجسم

- وظف إيماءاتك في شرح ما تود قوله
- كن طبيعيا في إشارات اليدين و لا تبالغ فتكون مصدر تشويش
- تجنب الإيماءات الموحية بالتوتر
- اتجه بكلك إلى محدثك
- تذكر أن يسارك هو يمين الجمهور  
( و العكس ) وذلك عندما تود:

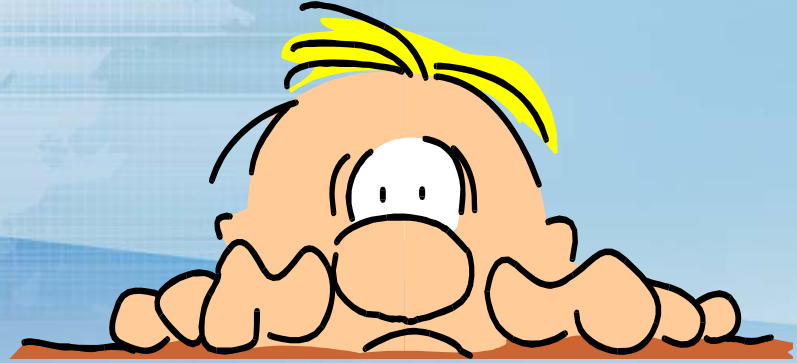
1. بناء ألفة

2. تحفيز أحد جانبي الدماغ

3. الإشارة الى الماضي أو المستقبل







• حركات اليدين يجب أن تكون مقصودة ( تشبيك الأصابع )

• أهم أداة يمكن أن تستخدمها هي اليدين



# أصناف ساتير الخمسة :SATIR:

1. اللوّام : التعديل للخطأ BLAMER

2. المسترضي : للمشاعر PLACATOR

3. المنطقي فوق العادة : الحقائق – الفهم – الأفكار

SUPERKEASOMOBLE

4. المشتت : الإثارة – التأثير DISTRACTOR

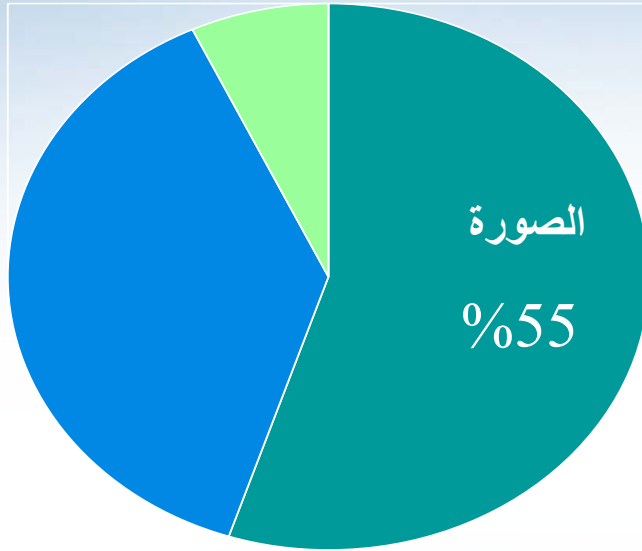
5. المسوّي : حل المشكلات HEVELLER



## مهارات الاتصال الأساسية

### ثالثا : تعبيرات الوجه:

- حافظ على التبسم و الإشراف وتجنب التهجم
- وظف تعبيرات الوجه في تجسيد الفكرة
- دون مبالغة
- اتجه بكلّك نحو محدثك
- اظهر الارتياح و السرور





## مهارات الاتصال الأساسية

### الاتصال البصري:

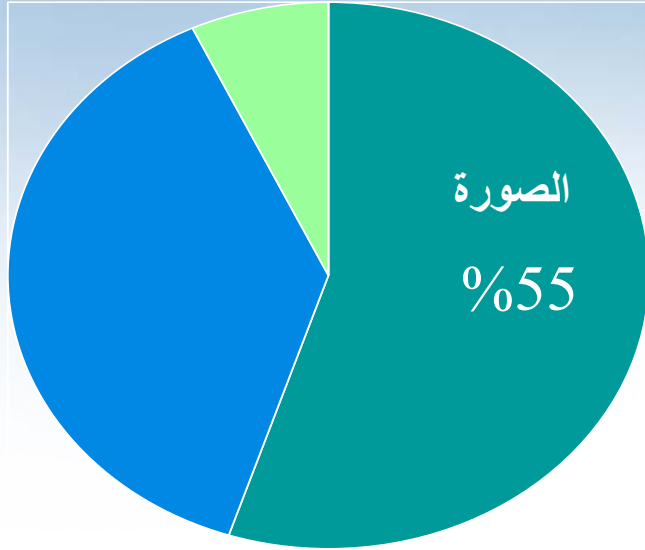
• اعلم أنه مقيد بحسب عادات وثقافة الشعوب

• يساعدك على :

➤ معايرة الطرف الآخر

➤ المحافظة على الاتصال بك

• انظر نحو الوجه أو فوق الرأس لا إلى العين مباشرة



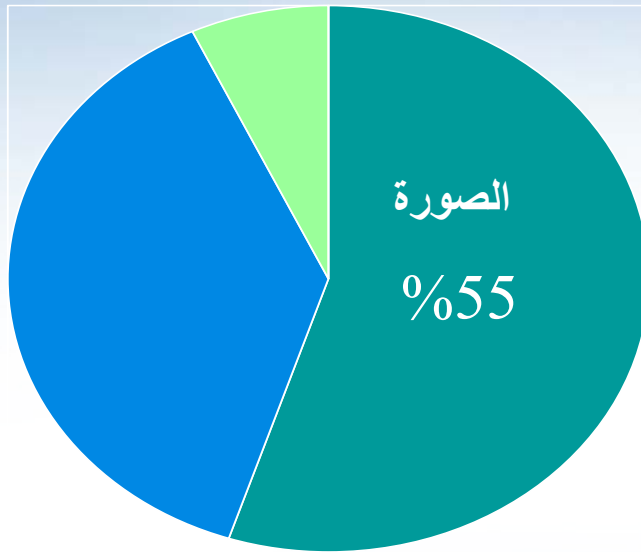




## مهارات الاتصال الأساسية

### المساعدات البصرية

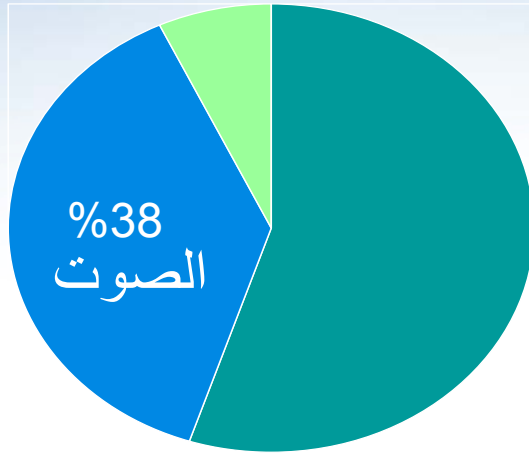
- هناك مقولة : أنا أنسى ما سمعته , وأذكر ما رأيته وأفهم ما عملته
- الصورة قد تساوي ألف كلمة
- استخدمها بقدر يحسن أداؤك
- ولكن لا يلغي دورك
- هي طريقة لجذب وزيادة الانتباه





## مهارات الاتصال الأساسية

الصوت و النبرة تمثل 38% من الرسالة !!



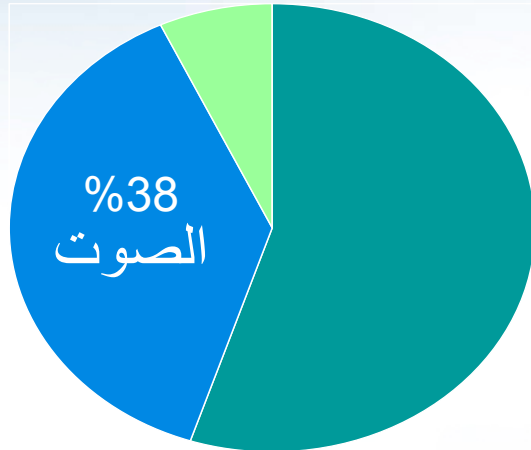


Your imagination...  
Our reality..

## مهارات الاتصال الأساسية

ثانياً : مهارات توظيف الصوت و النبرة

- درجة الصوت ( مرتفع , منخفض )
- نبرة الصوت ( حادة , رخيمة , غليظة )
- والوقفة السكتة و الصمت

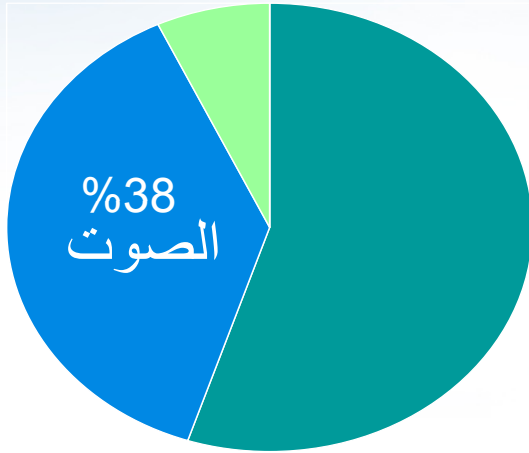




## مهارات الاتصال الأساسية

### درجة الصوت

- تغير الصوت لشد الانتباه
- التحدث بصوت منخفض عند الجملة المراد التأكيد عليها
- الصوت المرتفع رعونة وإيذاء والصوت المنخفض مجهد للسامعين
- التباين في الجملة الواحدة لإبراز المعنى المراد



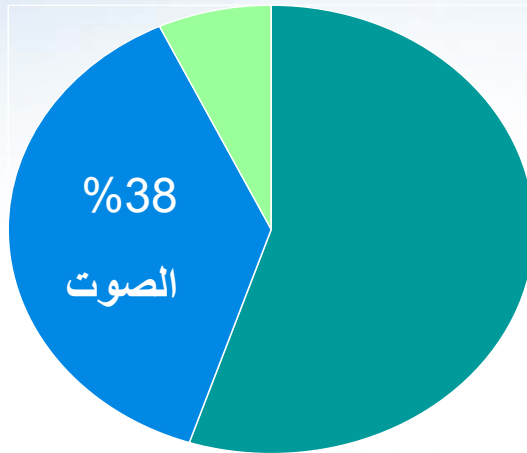




## مهارات الاتصال الأساسية

### سرعة الصوت

- التحدث بسرعة عند المعلومات المعرفية
- التحدث ببطء عند المعلومات الجيدة أو لتأكيد المعنى وأهمية الحديث
- الأجزاء المختلفة تتطلب سرعات مختلفة
- مراعاة استيعاب السامعين

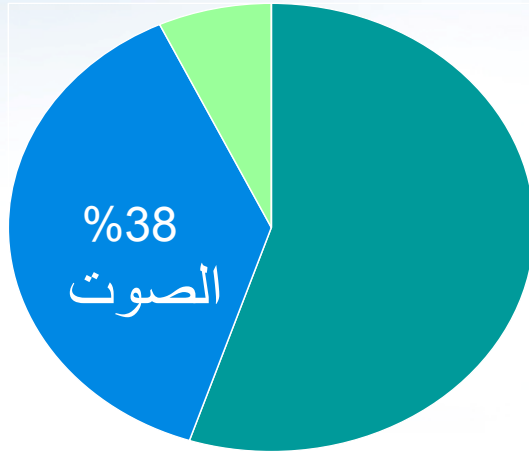




## مهارات الاتصال الأساسية

### نبرة وطبقة الصوت

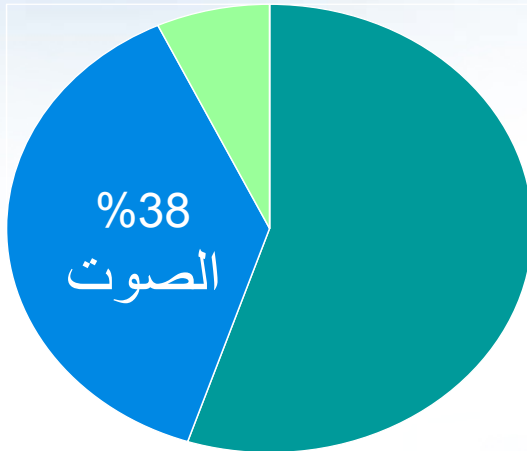
- نوع نبرة الصوت
- النبرة المنخفضة تناسب العرض الوجداني و التأثير العاطفي
- النبرة العالية مناسبة لإظهار الحماس و الفرح





## مهارات الاتصال الأساسية

- نبرة الصوت من أهم عوامل التأثير الصوتي
- نظم وخطط وقفاتك
- إن أرفع شيء هو متحدث لا يسكت برهة
- الوقفة و الصمت تشد انتباه السامعين إليك

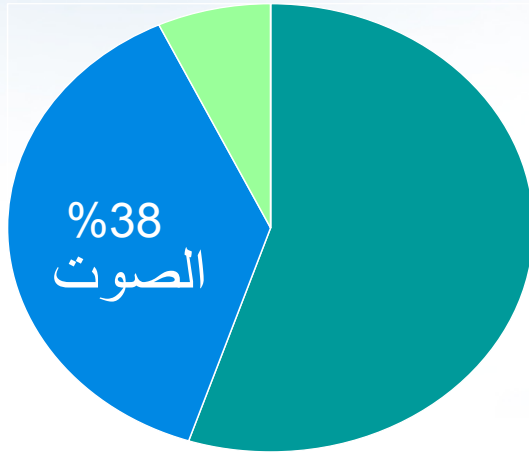




## مهارات الاتصال الأساسية

### سرعة الصوت والإيقاع :

- لخلق جو من الإثارة والحماس ارفع من سرعة الصوت
- أهمية البدايات والنهايات
- متى يكون من المفيد تهدئة تبطئة الصوت







## مهارات الحديث:

- استخدم النغمة السهلة
- استخدم اسم الشخص وكنيته
- ركز على المعلومات المألوفة
- أحسن استخدام الدعابة لتخفيف القلق
- احذر التفسير السريع



## مهارات الإصغاء: ↗

- قف عن الكلام فلا تستطيع الإصغاء وأنت تتحدث
- ضع المتحدث بوضع مريح وطبيعي
- أشعر المتحدث برغبتك في السماع
- اطرح بعض الأسئلة ووظف بعض الإيماءات
- توقف عن الكلام



## عوامل تزيد من فاعلية الاتصال:

- الثقة في الرسالة
- المعرفة والوعي بالمعلومات
- لغة مفهومة
- اختيار الوقت المناسب
- استخدام المؤثرات
- جذب الانتباه الكامل
- التحدث بطريقة مشوقة



Your imagination...

Our reality..

## عوامل تزيد من فاعلية الاتصال:

- ضرب الأمثلة
- التعرف على ردود الفعل
- عدم التسرع
- اختيار المكان المناسب
- يجب أن يكون المرسل حساسا





## عوامل تزيد من فاعلية الاتصال:

- تنظيم الأفكار
- الإنصات الجيد
- أخذ العلم



## الألفة

- الألفة في القاموس : علاقة متناغمة عاطفية أو ارتباط
- علامة ايجابية أو رابطة نفسية تربط بين شخصين تدل على تقارب أو تطابق بين أنماطهما ونميطاتهما .
- القدرة على تقليص الفوارق غير الواعية مع الطرف المقابل.



الألفة في القرآن الكريم :

“وألف بين قلوبهم ، لو أنفقت ما في الأرض جميعا ما ألفت بين قلوبهم“

الألفة في السنة :

( الأرواح جنود مجندة ما تعارف منها ائتلف ، وما تناكر منها اختلف )

الألفة في أشعار العرب :

وإذا تآلفت القلوب على الرضا

فالناس تضرب في حديد بارد



ثلاث مدارس :

○ ألفة مع الوعي

○ ألفة مع اللاوعي

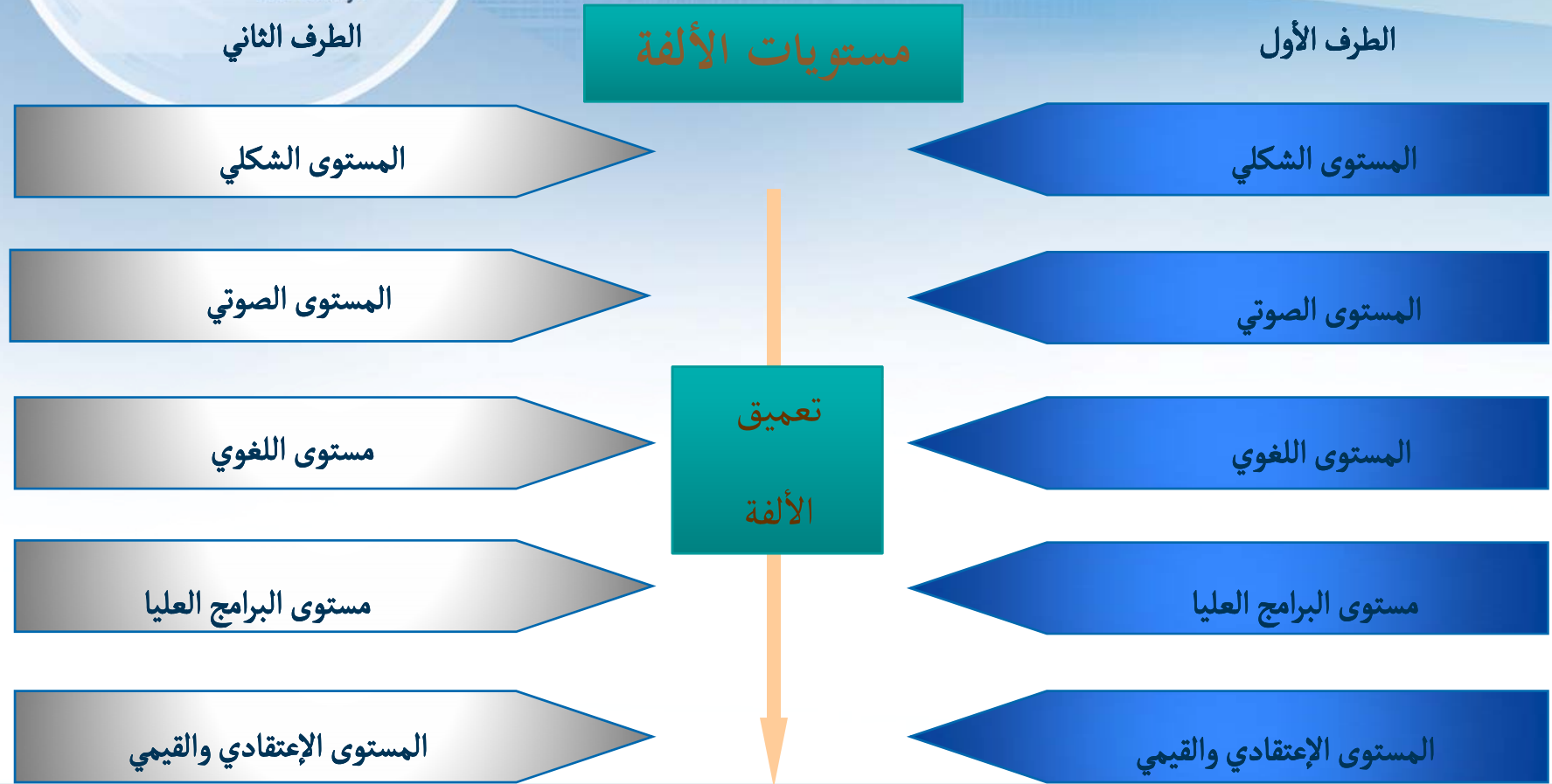
○ ألفة مع الوعي واللاوعي





## الألفة ( الوئام ) Rapport

هي القدرة على تقليص الفوارق غير الواعية مع الطرف المقابل .



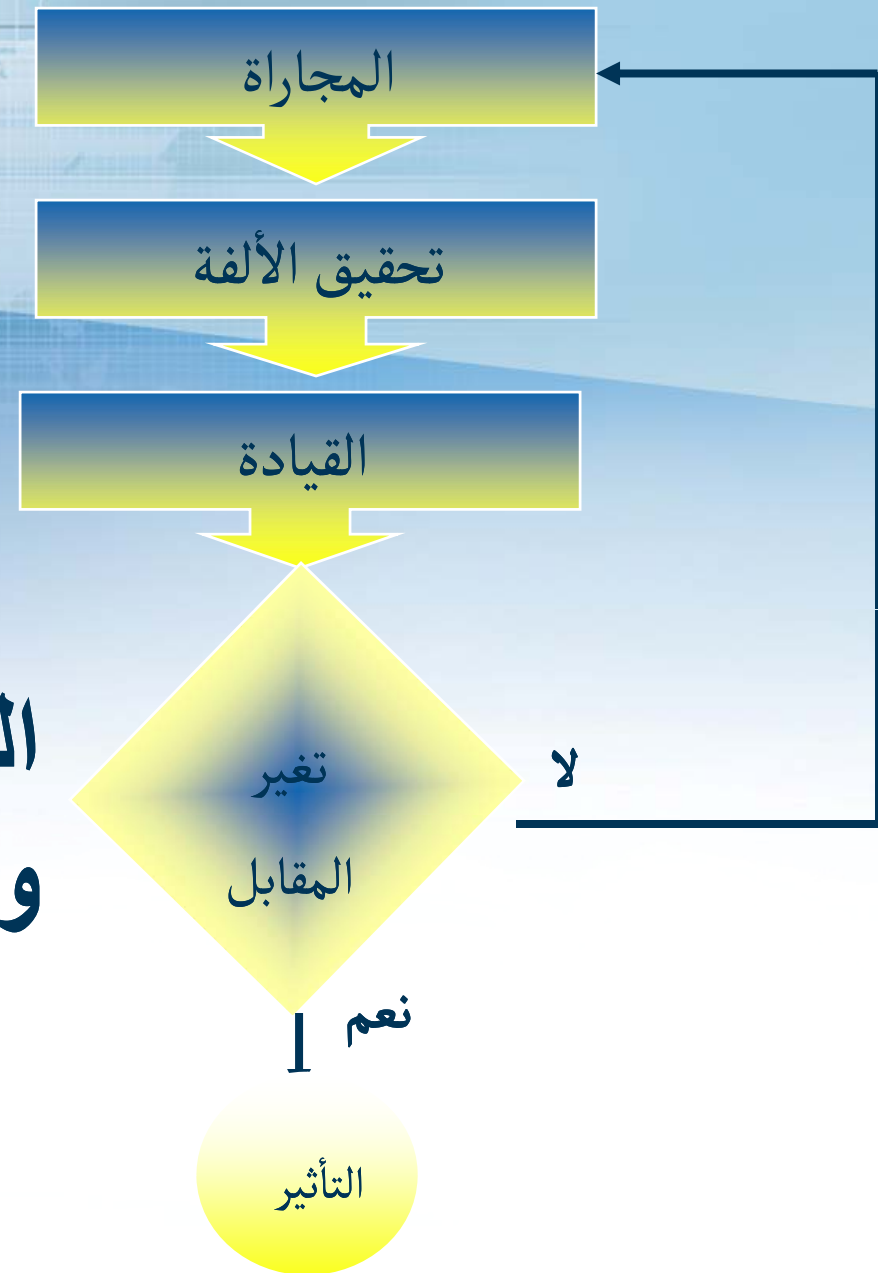
د. خالد المدني

Oxford Leading Training Organization  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

www.OLTO.ORG



# المجaraة ( Pacing ) والقياة ( Leading )





# ملاحظات على الألفة

- تعتبر الألفة أعلى مهارات الاتصال . وهي تتويج لجمع المعلومات .
- نحن لا نعني الألفة بالمحبة , وإنما الألفة هنا مرادفها التشابه .
- الألفة هي تطابق , أو توافق المركبات الثلاث لنموذج مر سيدس :  
( الأفكار , الشعور , السلوك ) .
- أحياناً نحتاج إلى كسر الألفة في بعض المواضع التي لا تحتاج لألفة .



## أربع خطوات لتفعيل الاتصال :

1. حدد ما الذي تريد التحدث عنه وتحدث عنه بوضوح
2. أنصت لما يقوله لك الآخرون
3. راجع فهمك وفهم المستقبل عن طريق رجوع الأثر
4. كن مرنا





## وصفة الألفة الذهبية :

### المرحلة الأولى :

- كن في حالة إيجابية
- حدد حصيلتك
- صافح الشخص واضغط على يده بنفس القوة
- إسأله عن اسمه وتذكره وكنه ورحب به
- دعه يجلس ثم اجلس أنت



## المرحلة الثانية :

- لاحظ وطابق موقع عموده الفقري بالنسبة للكرسي
- لاحظ وطابق وضع الكتفين
- ما حال رأس الطرف الآخر؟
- لاحظ وطابق تعابير وجهه
- لاحظ وطابق علامات التوتر العضلي
- لاحظ وطابق وضع الرجلين



## المرحلة الثالثة :

- لاحظ وطابق حركات الجسم الإرادية:
- ✓ موضع اليدين عند الكلام والصمت
- ✓ لاحظ راحتا اليدين ؟
- ✓ هل يشير الشخص بيده ؟
- ✓ هل اليدان مفتوحتان أم مغلقتان ؟
- ✓ لاحظ السرعة في حركة اليدين ودلالاتها



## المرحلة الرابعة :

■ لاحظ وطابق صوته : (السرعة . النبرة . الحجم)

■ لاحظ وطابق نمطه

■ استخدم هز الرأس والإشارة للتوافق

■ لاحظ وطابق تنفسه



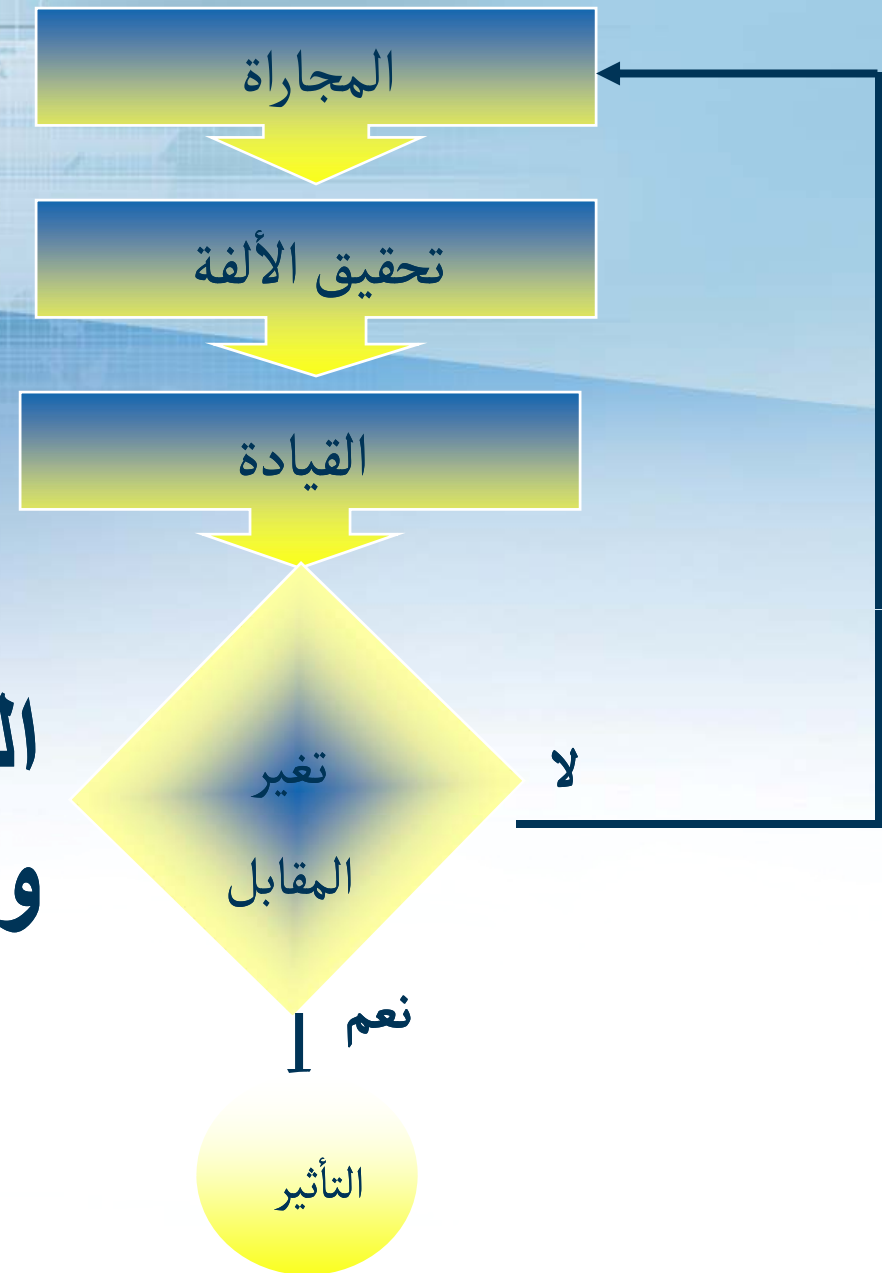


المرحلة الخامسة :

# المجارة .. القيادة



# المجaraة ( Pacing ) والقياة ( Leading )





## مهارات الحديث:

- استخدم النغمة السهلة
- استخدم اسم الشخص وكنيته
- ركز على المعلومات المألوفة
- أحسن استخدام الدعابة لتخفيف القلق
- احذر التفسير السريع



## مهارات الإصغاء: ↗

- قف عن الكلام فلا تستطيع الإصغاء وأنت تتحدث
- ضع المتحدث بوضع مريح وطبيعي
- أشعر المتحدث برغبتك في السماع
- اطرح بعض الأسئلة ووظف بعض الإيماءات
- توقف عن الكلام





Your imagination...  
Our reality..

## نقاط التحسين للبرنامج القادم:

يتم تصميم المادة بناء على مكونات الاتصال الخمسة:

المرسل:

ونتحدث فيه عن: قواعد في الاتصال/ مكونات الاتصال/ مهارات الحديث/ مهارات الإصغاء/ بناء الألفة/ أنماط المرسلين/ المعايير

المستقبل:

الوقت المناسب/ التحفيز وإثارة الاهتمام/ التفسير الجدي/ حدود الوعي/ المعتقدات والقيم/ أنماط المستقبلين

الرسالة: نبحت عن مواصفات الرسالة الجيدة:

الاتصال اللفظي واللالفظي/ الاتجاه للمستمع والمتكلم/ تخير الكلمات

الوسيلة:

مخاطبة الوعي واللاوعي/ لغة الجسد

التغذية الراجعة: الساندوتش/ افطار الأبطال/ التحسين والتطوير

عمل ورشتين كل ورشة مدتها نصف ساعة لتطبيق هذه المهارات وأخذ التغذية الراجعة كأسلوب عملي

د. خالد المدني

**Oxford Leading Training Organization**  
منظمة أوكسفورد للتدريب القيادي

[www.OLTO.ORG](http://www.OLTO.ORG)



للاستفسار والتواصل أسعد بلقائكم والحديث معكم

الايمل: [K\\_nlp@yahoo.com](mailto:K_nlp@yahoo.com)