



USAID  
من الشعب الأمريكي



## عوامل تزيد من فاعلية الاتصال

- ✓ الثقة في مصدر الرسالة
- ✓ تنظيم الأفكار قبل عرضها، واستخدام لغة مفهومة، وانتقاء العبارات الواضحة
- ✓ اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة
- ✓ التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد أو الإيجاز الشديد
- ✓ جذب الانتباه الكامل
- ✓ عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة
- ✓ استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب (نبرات الصوت، اختيار الكلمات، حركات الوجه)
- ✓ ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الإيضاح البصرية أو السمعية أو الرسوم التوضيحية أو النماذج والبيانات
- ✓ الاستماع والإنصات والإصغاء الجيد



**USAID**  
من الشعب الأمريكي



## العناصر الأساسية للإصغاء والإنصات

- ✓ التركيز والانتباه
- ✓ التجاوب مع مشاعر المتحدث وإدراك الإشارات غير اللفظية
- ✓ إعادة الصياغة
- ✓ التغذية الراجعة

## مهارات الإقناع

- ✓ القناعة بالأفكار التي نسعى لنشرها
- ✓ استخدام الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة مثل : بما أن ، إذن ، وحينما يكون .. الخ ،  
فهذه الألفاظ فيها شيء من حصر المعنى وتحديد الفكرة
- ✓ تجنب التعميمات البراقة أو ذات المعاني الواسعة التي لا تفهم
- ✓ تجنب الجدل العقيم الذي يقود إلى الخصام



**USAID**  
من الشعب الأمريكي



## صفات المحاورين الجيدين

- ✓ إتقان فن الإنصات والإصغاء للآخرين
- ✓ اللباقة في العبارات والتعاملات
- ✓ إتقان التدقيق في قدرات الآخرين بغرض معرفة نقاط القوة والضعف
- ✓ التحلي بالهدوء ورباطة الجأش
- ✓ سرعة وقوة البديهة
- ✓ ضبط النفس
- ✓ التواضع
- ✓ دماثة الأخلاق



**USAID**  
من الشعب الأمريكي



## كيف يمكن أن يكون الحوار مفيداً

- ✓ تحديد الهدف من الحوار وفهم الموضوع والاستعداد النفسي والذهني
- ✓ ضبط النفس
- ✓ التواضع وتقبّل الآخر
- ✓ انتهاز الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل
- ✓ تحري العدل والصدق والأمانة والموضوعية في الطرح
- ✓ إظهار اللباقة والهدوء وحضور البديهة ودماثة الأخلاق
- ✓ المبادرة إلى قبول الحق عند قيام الدليل من الآخر
- ✓ محاولة شخص واحد في كل مرة ما أمكن ذلك دون الانشغال بغيره أثناء الحوار
- ✓ اختيار الظرف الزماني والمكاني المناسب للحوار
- ✓ الاستماع والإنصات والإصغاء الجيد



**USAID**  
من الشعب الأمريكي



## أسئلة الأساسية قبل الإلقاء أو الحديث

- ✓ ماذا يتوقع الحضور؟
- ✓ هل سيصغون إليّ؟ وهل سيفهمون ما سأحدث عنه؟
- ✓ كيف ستكون ردود أفعالهم لما سأقوله لهم؟
- ✓ كيف سأقف أمامهم؟ وهل أتصرف معهم بطريقة رسمية؟
- ✓ ماذا يحدث لو أنني نسيت ما أريد قوله لهم؟

## استراتيجيات إدارة الصراع

- ✓ التجنب ... Avoidance
- ✓ التسوية ... Compromise
- ✓ الهيمنة ... Dominance
- ✓ التعاون ... Cooperation
- ✓ الإيثار ... Altruism