

بسم الله الرحمن الرحيم

## مهارات التواصل الدبلوماسي .. واللباقة

### والتأثير



الاستاذ الدكتور/ عبد الله عبد المؤمن التميمي

أكاديمي وخبير الإعلام والاتصال

## قال تعالى:

((فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ عِمْرَانَ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ)) (159)  
ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ  
النَّحْلِ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ (125)

## مفردات البرنامج

- متى تحتاج فن الاتصال والتواصل؟
- مفهوم عملية الاتصال وأهميته.
- أهداف الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- عناصر التواصل الفعال.
- معوقات التواصل في بيئة العمل الدبلوماسية.
- الصفات التي يجب توفرها في المرسل والمستقبل.
- قنوات الاتصال وأنواعها.
- كيفية تكوين الرسالة الالكترونية وأجزائها.
- أنواع الشخصيات وطرق التواصل معها.
- التعامل مع الانفعالات الشخصية المختلفة.
- اللباقة والتأثير الدبلوماسي في إقناع الآخرين.
- مهارات الشخصية الدبلوماسية اللبقة والمؤثرة.
- مجالات استخدام اللباقة في العمل الدبلوماسي.

## ○ أساليب اللباقة والإقناع في الحديث الدبلوماسي

### لن هذا البرنامج؟

1. لمن يريد التعرف على مفهوم الاتصال والتواصل ..وكيفية اكتسابه.
2. لمن يريد أن يكون قائداً مؤثراً قادراً على بناء علاقات متينة مع الآخرين.
3. لمن يريد أن يكون دبلوماسياً محنكاً قادراً على كسب الآخرين
4. لمن يريد أن يكون شخصية مؤثرة وفاعلة في المجتمع.

### تعريف عملية الاتصال والتواصل

عبارة عن مجموعة من الإجراءات يتم القيام بها من أجل التفاعل مع الآخرين سواء كانوا أشخاص أو هيئات بهدف الوصول إلى قاعدة اتفاق مشتركة بين جميع الأطراف لغرض تحقيق نتائج ترضي وتلبي رغبات بعض أو جميع الأطراف

### أهمية التواصل الفعال

- الحصول على عمل..
- القيادة الفعالة.. والحرفية في العمل الدبلوماسي
- تحقيق الأهداف..
- الترقى والتطور العملي..
- التواصل الإيجابي مع الآخرين .. وإيصال رسائل للآخرين.
- المفاوضات الفعالة وإقناع الآخرين بصواب رأيك..
- وسيلة لتحفيز العاملين ولأفراد .. للقيام بالأدوار المطلوبة منهم .

➤ مهارات الاتصال تمثل جزءًا كبيرًا من أعمال المديرين بين 75% - 95%.

➤ اثبتت الدراسات أن نجاح الإنسان في عمله يعتمد بنسبة 85% على براعة الاتصال و 15% على مهاراته العملية أو المهنية المتخصصة.  
➤ زيادة كفاءة العاملين والإداريين وجميع أطراف الاتصال البشري .

### أهداف الاتصال والتواصل مع الآخرين



### أنواع الاتصال والتواصل

الاتصال الذاتي - الاتصال الشخصي - الاتصال الجمعي - الاتصال الجماهيري- الاتصال الثقافي / دبلوماسي

### كيفية التواصل المباشر وجهًا لوجه:

- احرص على التواصل البصري والتقاء النظر.
- أعرض اهتمامك وتقديرك للطرف الآخر.
- قم بتفسير وتحليل تصرفات الطرف الآخر.
- إضافة طابع الودية الاجتماعية.

- الانتباه إلى تصرفاتك الجسدية ونبرة صوتك.
- الاستماع الفعّال.
- انتظار ردود الأفعال والاستماع إليها.

### معوقات التواصل

- **تكنولوجية:** عدم توفر التكنولوجيا المطلوبة لدى أحد الأطراف.-  
الضوضاء الفنية على خطوط الاتصال.
- **اجتماعية:** العادات والتقاليد.- التواصل مع المرءة بشكل مباشر. -  
المواضيع المسموح التواصل بها.
- **لغوية:** استخدام تعبيرات ومصطلحات ذات معنى مزدوج.
- استخدام عبارات سلبية تدعو لعدم التفاؤل.
- **معرفية وعلمية:** ثقافة المرسل ومستواه العلمي.- المستوى التعليمي للمستقبل
- **بيئية:** المسافة بين المرسل والمتلقي في التواصل الشفهي.
- الضوضاء المحيطة في بيئة التواصل.
- **جسدية:** الإيحاءات والحركات ذات المعنى المزدوج.
- التصرفات التي قد تعكس توتر وعصبية المرسل

### معوقات التواصل في بيئة العمل الدبلوماسية

1. **اللوم وإلقاء الاتهام:**
  - لا يجب استخدامه إطلاقاً..
  - في بيئة العمل ..
  - قادر على نفس أسس العلاقة الدبلوماسية بينك وبين الآخرين.
  - يولد الضغينة والحقد واصطياد الأخطاء بين العاملين.
2. **إطلاق الأحكام المسبقة**
  - الحكم المسبق يولد شعوراً بالطبقية والتمييز.
  - الحكم المسبق يؤدي إلى عدم التواصل والتعاون ..
  - الحكم المسبق يؤدي إلى فقدان الأصدقاء والزملاء..
  - الحكم المسبق يؤدي إلى الإحباط وعدم الإنجاز في العمل..

### 3. الإهانة:

- الإهانة أقسى وأشد عبارة تكسر القلوب ..
- الإهانة تدمر العاملين من حولك نفسياً واجتماعياً .. وتقطع عملية الاتصال.
- تؤثر في بناء شخصية الموظف وتهز من مكانته أمام زملائه.
- الإهانة لا تصدر من القائد أو الدبلوماسي ذوي الأخلاق العالية وصاحب المشاعر.

### 4. التحليل والشخصنة:

- لا يعود بالنفع على صاحبه .. إنها تغلق الأبواب أمام الاتصال والتواصل.
- تساهم في تعزيز ثقافة الاتهام والتشكيك في الآخرين..
- ما بال أقوام....
- تعزز الفوارق بين الناس .. وزرع الأحقاد والكرهية.
- تُجد من عطاء الإنسان .. وانتاجياته.
- تُنسف جهود العاملين المخلصين .. والطامحين وتقودهم للإحباط.

### 5. السخرية والاستهزاء:

- يجب إظهار الاحترام للآخرين .. والابتعاد عن السخرية.
- السخرية تؤدي إلى صعوبة التواصل والوصول إلى المعلومات.
- السخرية تؤدي إلى تكوين صورة نمطية تدعو إلى عدم التعامل معك.
- الأصدقاء وزملاء العمل يشعرون بأنك لست أهلاً للثقة.
- دليل على الكبر والغرور..

## 6. التعميم:

- ✓ استخدام أسلوب التعميم يؤثر على تواصلك مع الآخرين..
  - ✓ تجنب كلمات مثل " دائماً" أبداً" جميعكم " أنتم " وغيرها من أساليب التعميم.
  - ✓ عدم قدرتك على التمييز بين ( الصادق والكاذب – المجتهد والمهمل – المهذب وسيئ السمعة) يؤدي إلى فقدان التواصل.
  - ✓ يعطي انطباعات بالطبقية لدى المتلقي.
- ## 7. التهديد أو الأوامر السلطوية.

□ التواصل بأسلوب سلطوي وبأوامر أقرب إلى التهديد تؤدي إلى:

- فقدان قنوات التواصل.
- عدم الطاعة والتعاون.
- تصيد الأخطاء والتهديد بالرد المقابل.
- توفير معلومات خاطئة رغبتاً في معاقبة الطرف السلطوي.

## 8. المقاطعة أثناء التواصل.

□ لا يجب مقاطعة الآخرين في المواقف التالية:

- ✓ لقطع سلسلة حديثهم وأفكرهم لعرض ما لديك.
- ✓ يعطي انطباعاتاً بالفوقية وفرض الرأي.
- ✓ يعطي انطباعاتاً بعدم أهمية الرأي المقابل.
- ✓ شعور المرسل بالدونية.

□ ولكن يمكن مقاطعة الآخرين في المواقف التالية:

- ✓ سؤالهم لتوضيح شيء معين أو التعقيب عليهم.
- يعطي شعور لدى المرسل باهتمامك .. وبالتالي يحسن عملية التواصل.

## اللباقة والتأثير الدبلوماسي في إقناع الآخرين

- " لا يقتنع الناس إلا بما يريدون " جوزيف جووير
- "الكلام أقوى تأثيراً من الكتابة " ديكرت
- "لجوء شخص إلى التأثير (العاطفي ) دليل على أن صاحبه ليس لديه ما يقنع به عقلياً" إليزابيث وولف
- "للنجاح في السياسة والدبلوماسية سواء بالنسبة للرجل أو المرأة ينبغي امتلاك القدرة على الإقناع ،و الإقناع يعني الاستمالة العاطفية ،إذن ينبغي أن نكون على أحسن حالة مظهرياً" ادith كريسون .
- " إذا لم تستطيع إقناعهم أبذر الشك في نفوسهم " هري ترومان
- "واحد من أهم أساليب إقناع الآخرين والتأثير فيهم : و هو استعمال الأذنين أي الاستماع إليهم " دانك روسك Dean Rusk
- "ينبغي أن نحذر كثيراً من أولئك الذين يحاولون إقناعنا بطريق غير طريق العقل " Primo Levi
- إن اللباقة والحديث المؤثر هو بمثابة الثياب التي ترتديها أجسادنا ، فيجب ألا يظهر حديثنا في ثياب رثة بالية .
- عندما نتحدث أمام الآخرين .. تحدث فيما تشعر في أعماق قلبك بأنه صحيح لأنك لن تسلم من الانتقاد بأي حال .
- 
- الكلمة الطيبة .. واللباقة في الحديث جواز مرور إلى كل القلوب .
- إن اللباقة في الحديث والإلقاء أمام الناس هي صفة الأبطال والزعماء ، وهو الأسلوب الذي استخدموه في كسب قلوب الآخرين فما من زعيم أو قائد برز اسمه ولمعت شهرته إلا وكان لسحر بيانه ومهارة إلقائه السبب في ذلك .
-

### من هو المتحدث الدبلوماسي اللبق ؟؟

- وهو الشخص المكلف بالحديث عما يراه مناسباً من أخبار ومعلومات واتجاهات وقرارات تتعلق بالمنظمة وسياساتها ومواقفها المختلفة إزاء القضايا المختلفة التي تهم المجتمع أو تهم الرأي العام ووسائل الإعلام .
- هم الأفراد الذين نستخدمهم للتحدث في المقابلات الإعلامية والبرامج الجماهيرية الهامة ..
- اللباقة في الكلام: هو التواصل مع الآخرين والتحدث اليهم بالأسلوب الذي يرفع من شأنهم .. وفي نفس الوقت يبتعد عن الاستفزاز أو حدة الصوت أو طريقة تثير الحزن أو القلق في نفوس الآخرين

### مهارات الشخصية الدبلوماسية اللبقة والمؤثرة.

- القدرة على بث رسائل غير لفظية للآخرين بشكل لاشعوري..
- القدرة على تبسيط الأمور المعقدة بحيث يستطيع أي شخص أن يفهم ما تريد.
- مهارة التواصل بشكل فعال مع الآخرين والقدرة على الاتصال معهم عاطفياً وفكرياً ..
- القدرة على اختيار الزمان والمكان بشكل حكيم في تحديد ما تريد من الآخرين
- القدرة على التأقلم مع الآخرين عن طريق فهم شخصياتهم وطريقة تفكيرهم ..
- نفاذ البصيرة والقدرة على رؤية ما هو ايجابي ومفيد في الأمور

## مجالات استخدام اللياقة في العمل الدبلوماسي ..

- مجال الخطابة
- مجال الدعاية والحرب النفسية
- مجال الصراعات السياسية.
- مجال الإعلان.
- مجال العلاج النفسي وبث الطمأنينة للجمهور
- عمليات غسيل المخ.
- التفاعلات الاجتماعية بين الناس

## المحظورات الخمس التي يجب مراعاتها عند الحديث للآخرين

1. لا تتكلم كثيراً .
2. التخلص من تكرار بعض المصطلحات
3. لا تلقنوا الآخرين
4. لا تتحدثوا عن أنفسكم كثيراً
5. لا تغيروا مواضيع الحديث بشكل مبالغ فيه

## كيف يتم تأهيل الشخصية اللياقة المؤثرة ؟؟

- القدرة على التحكم بالذات
- القراءة والمطالعة
- التعلم من الأخطاء
- تقليد الآخرين
- التفكير

## من فضلك !!

1. ابدأ حديثك بالثناء علي الطرف الآخر وإظهار ثققتك في قدراته.
2. ابدأ بنقاط الاتفاق وابتعد عن نطاق الخلاف ..
3. قدر أفكار محدثك , وأظهر احتراماً لها, ولا تقل له أنه مخطئ ..
4. لا تجادل
5. إذا أخطأت فسلم بخطئك
6. لا تغضب وكن لينا في حديثك
7. دع الطرف الآخر يتولي دفة الحديث
8. دع الطرف الآخر يحس أن الفكرة فكرته ..
9. حبب العمل الذي تقترحه إلي صاحبك ..
10. لا تصدر أوامر بل قدم اقتراحات مهذبة ..
11. امتدح الإجابة .. والفت الانتباه إلي الأخطاء من طرف خفي ..
12. لا تكثر النقاش حتى لا يمل صاحبك ..
13. أحذر آفات اللسان ..
14. خاطب الناس علي قدر عقولهم ..
15. استعن بزملائك الأكثر خبرة عند الحاجة ..