

## هام جدا

يمنع منعاً كلياً مشاركة أي معطيات واردة في هذا التدريب سواء فيديوهات أو صور عبر الشبكات الاجتماعية كلها دون استثناء

اي فعل مماثل يدخل في إطار قرصنة الملكية الفكرية و التي يعاقب عليها القانون

في حالة خرق حق معترف به لصاحب حقوق محمية بموجب هذا القانون، يحق لصاحب الحقوق الحصول من مقترفي الخرق، على تعويضات عن الضرر الذي

تعرض له بسبب فعل الخرق". كما أن القانون (في بعض الحالات القصوى) يعاقب بالحبس من سنة الى 4 سنوات وبغرامة تتراوح بين 60.000 درهم و

600.000 درهم أو باحدى هاتين العقوبتين فقط

في حالة طلب منكم أحدهم مشاركة الدورة معه يمكنكم توجيهه نحو الموقع الرسمي ليستفيد هو أيضا هكذا ستساهم في إنتاجيته

مشاركة الدورة في الفايسبوك او اليوتوب او الشبكات الاجتماعية الاخرى سيعرض هاته القناة او الصفحة للخطر من طرف مختصينا و يمكن أن تتطور الامور الى متابعات قضائية كما جاء في سالف الذكر اذ تم إلحاق ضرر مادي و معنوي مترتب عن هذا التصرف

بإسمي و بإسم جميع طاقم الفريق نتقدم بجزيل الشكر لكم  
و نسأل الله العظيم ان يوفقكم في جميع أعمالكم  
وأن نكون عند حسن ظنكم بنا

**CASABLANCA**

الدار البيضاء

**AZIZMB**  
Lifecoaching

حدود محيية

Aziz Afkar

إجعل حدودك تُحترم و إسترجع السلام الداخلي

السبت 6 شتمبر 2025

محاضرة (يوم كامل)

رابط التسجيل في الوصف (BIO) أو إتصل مباشرة بالرقم 0600638900

[www.azizafkar.com](http://www.azizafkar.com)

# حدود صحية

وسط عالم خارجي يطلب منك باستمرار الإنتباه و الوقت غالبا في أشياء ليست مهمة  
القدرة على رسم الحدود باتت مسألة ضرورية لتكون قيمتك عالية و لسلامك الداخلي

# حدود صحية

## أضرار العيش دون القدرة على رسم الحدود

الدخول في إلتزامات مزيفة دون قيمة مضافة  
عدم القدرة على الإستمتاع والعيش في طوارئ الآخرين  
علاقات سطحية لا أساس لها  
إجتناى المواجهة والتسهيل على الآخرين تجاوز الحدود معك  
الشعور بالذنب المستمر رغم أنك مظلوم  
زيادة الجبن والخوف من أبسط التجارب

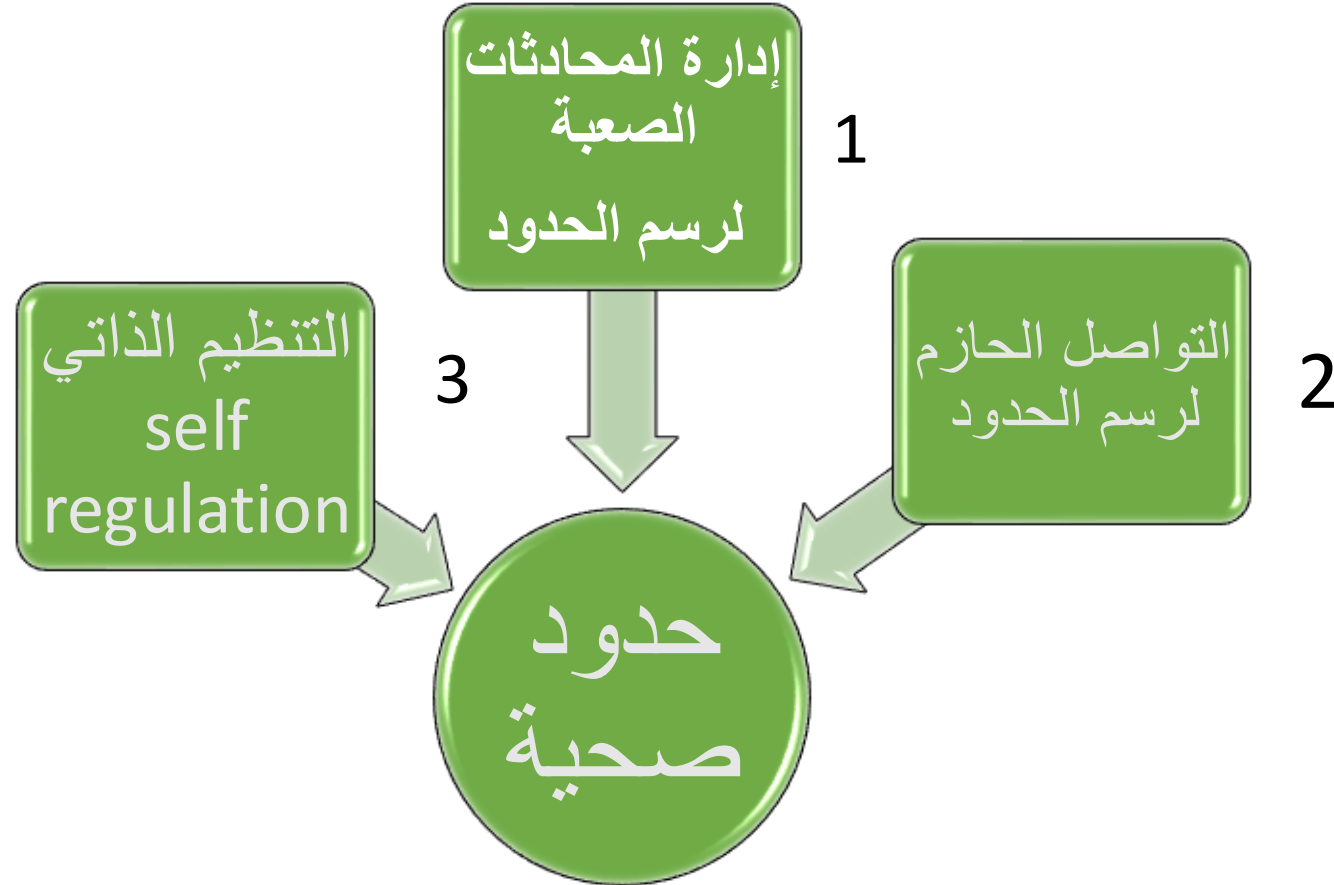
# حدود صحية

## ماذا سأستفيد من دورة حدود صحية

إكتساب التواصل الفعال وأسلوب تواصل خاص بك  
القدرة على التعبير عن رأيك و إختلافك دون الشعور بالذنب  
تدبير النزاعات بدل إجتناؤها  
تطوير علاقاتك مع محيطك بفضل التواصل الحازم  
إدارة الذات و المشاعر أثناء المحادثات الصعبة

# حدود صحية

## المحاور الرئيسية



# المحور الأول

## إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

### الأقسام

فهم المحادثات الصعبة عوض إجتنابها

كيفية الإستعداد لمحادثة صعبة

إفتعال وبدأ تنفيذ مراحل المحادثة الصعبة

هيكله المحادثات الصعبة لرسم الحدود

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الأول

فهم المحادثات الصعبة عوض إجتنابها

# إدارة المحادثات الصعبة

ما الذي يجعل النقاش صعب

الذي يجعل النقاش صعب هو **السياق الذي يأتي فيه**

قريب أقرضته المال ولا يريد أن يتفهم الوضع

شخص لم يحترم الأجل لمهمة أو خدمة و بدأ يتماطل

زميل في العمل وصولي دائما يركب على مجهوداتك ليلمع صورته أمام المدير

شخص يتكلم عنك دائما بالسوء في غيابك

جار يتكلم كل ليلة في الهاتف بصوت مرتفع

صديق يحررك دائما بتهربه من دفع فاتورته في المطعم

الذي يجعل هاته المواقف صعبة هو جهلك لردة فعل المعني بالأمر

**كيف تتخيل ردة الفعل**

الذي يجعل هاته المواقف صعبة هو جهلك لردة فعل المعني بالأمر

كيف تتخيل ردة الفعل

# إدارة المحادثات الصعبة

## كيف تتخيل ردة الفعل

- ✓ هل الكلمات أو الإجابة الجارحة تنقص فعلا من قيمتك الشخصية
- ✓ الكلمات أو الإجابة لا تمثلني فقط لأريد تدهور علاقتي مع هذا الشخص
- ✓ ماهو مفهومك لعلاقة فيها طرف واحد غالب

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

ما سبب حساسيتك إتجاه ردة فعل من يتجاوز معك الحدود

هل لديك سوابق مع هذا الشخص

هل يملك عنك أسرار حساسة

إعجاب ولا أريد الإصطدام مع حقيقته

الخوف من الوحدة

الخوف من فقدان مصلحة

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

أذكر سلوكيات أو طلبات تتلقاها بتكرار يتم إختراق حدودك بها

1

2

3

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الأول

فهم المحادثات الصعبة عوض إجتنابها

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

القسم الأول ملخص + تمرين

قم بإيقاف الدرس و خذ ورقة وقلم للإجابة على التمرين بالتوالي  
ثم إحتفظ بالإجابة لأنك ستحتاجها لاحقاً

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الأول ملخص + تمرين

لا يمكنك رسم حدود صحية مع المتطفلين وفرض الإحترام عليهم دون الدخول معهم في محادثة صعبة الذي يجعل المحادثة صعبة هو السياق الذي تأتي فيه

### مثال

قريب أقرضته المال ولا يريد أن يتفهم الوضع

شخص لم يحترم الأجل لمهمة أو خدمة و بدأ يتماطل

زميل في العمل وصولي دائما يركب على مجهوداتك ليلمع صورته أمام المدير

شخص يتكلم عنك دائما بالسوء في غيابك

جار يتكلم كل ليلة في الهاتف بصوت مرتفع

صديق يحررك دائما بتهربه من دفع فاتورته في المطعم

الذي يجعل التواصل صعب في هاته المواقف هو جهلك لردة فعل المعني بالأمر

**كيف تتخيل ردة الفعل؟**

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

القسم الأول ملخص + تمرين

الآن و قبل المرور للقسم الموالي  
يرجى التركيز و الإجابة على السؤالين التاليين بالترتيب ثم  
الإحتفاظ بالأجوبة لأننا سنحتاجها لاحقا  
في هذا التدريب

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الأول التمرين الأول

### إدارة المحادثات الصعبة

#### تمرين

ما سبب حساسيتك إتجاه ردة فعل من يتجاوز معك الحدود

هل لديك سوابق مع هذا الشخص

هل يملك عنك أسرار حساسة

إعجاب ولا أريد الإصطدام مع حقيقته

الخوف من الوحدة

الخوف من فقدان مصلحة

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الأول **التمرين الثاني**

### إدارة المحادثات الصعبة

#### تمرين

أذكر سلوكيات أو طلبات تتلقاها بتكرار يتم إختراق حدودك بها

1

2

3

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الثاني

كيفية الإستعداد لمحادثة صعبة

كيفية الإستعداد لمحادثة صعبة

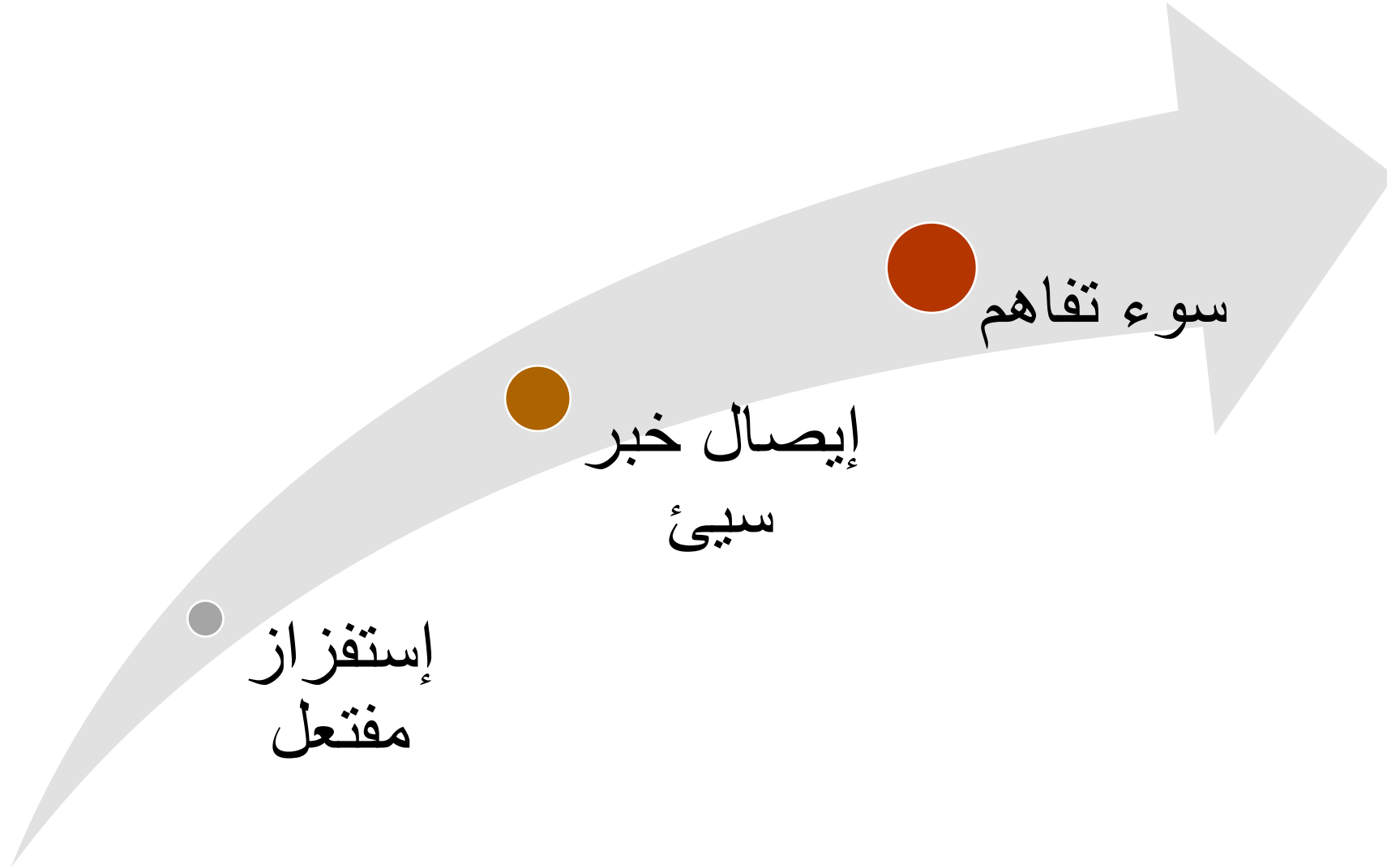
الحرب الإستراتيجية

بناء مناعة نفسية لتدبير المواقف الصعبة

إحكام الوضع لصالحك وجعل الآخر يقبل موقفك

# كيفية الإستعداد لمحادثة صعبة

## الحرب الإستراتيجية



# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

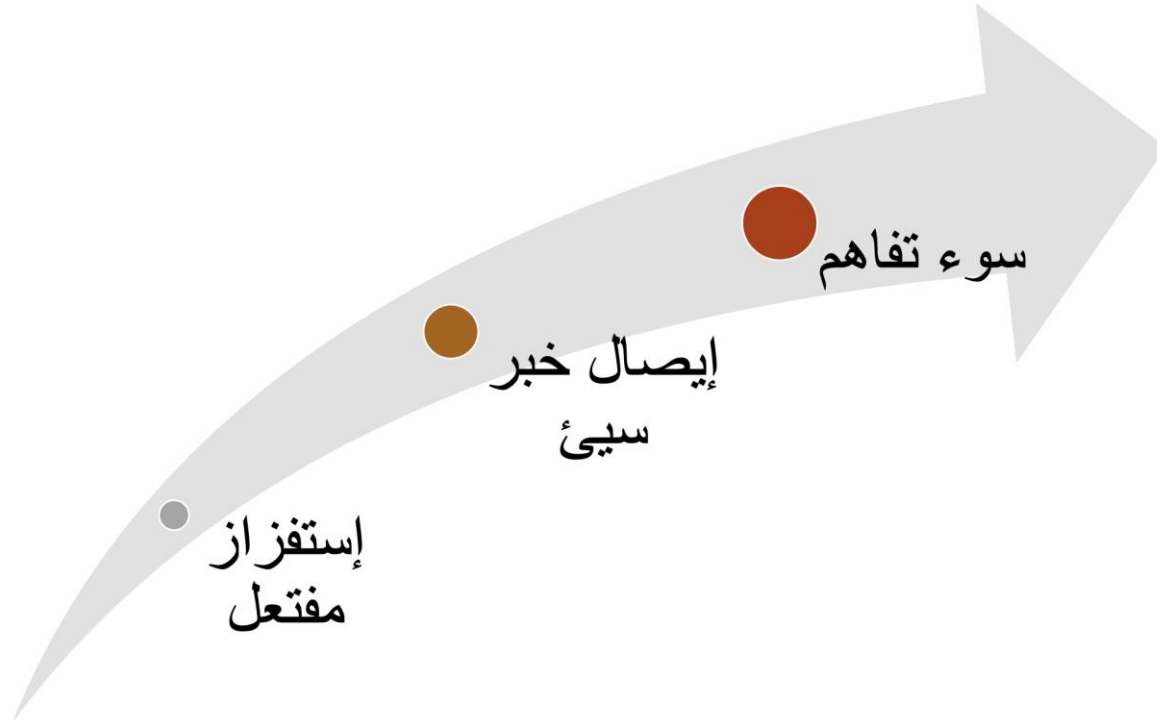
## القسم الثاني ملخص

**القاعدة الأولى** قبل بدأ أي محادثة صعبة تعرف على مصدرها

هل صادرة بسبب سوء تفاهم

إيصال خبر سيئ

مفتعلة لإستفزازك



# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الثاني ملخص

**القاعدة الثانية** أجب عن الأسئلة الثلاثة قبل بدأ أي محادثة الصعبة

1 أين مسؤولية الطرفين (اين مسؤوليتي بالضبط و اين مسؤولية الآخر)

2 ماهو السلوك الغير مسؤول الذي تم تجاوز فيه الحدود معك

3 ماهو الحل النهائي اكبح هاذ السلوك

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الثاني ملخص

**القاعدة الثالثة** كما ذكرنا في القسم الأول وهذا القسم أن مايجعل المحادثة صعبة هو جهلك لردة فعل

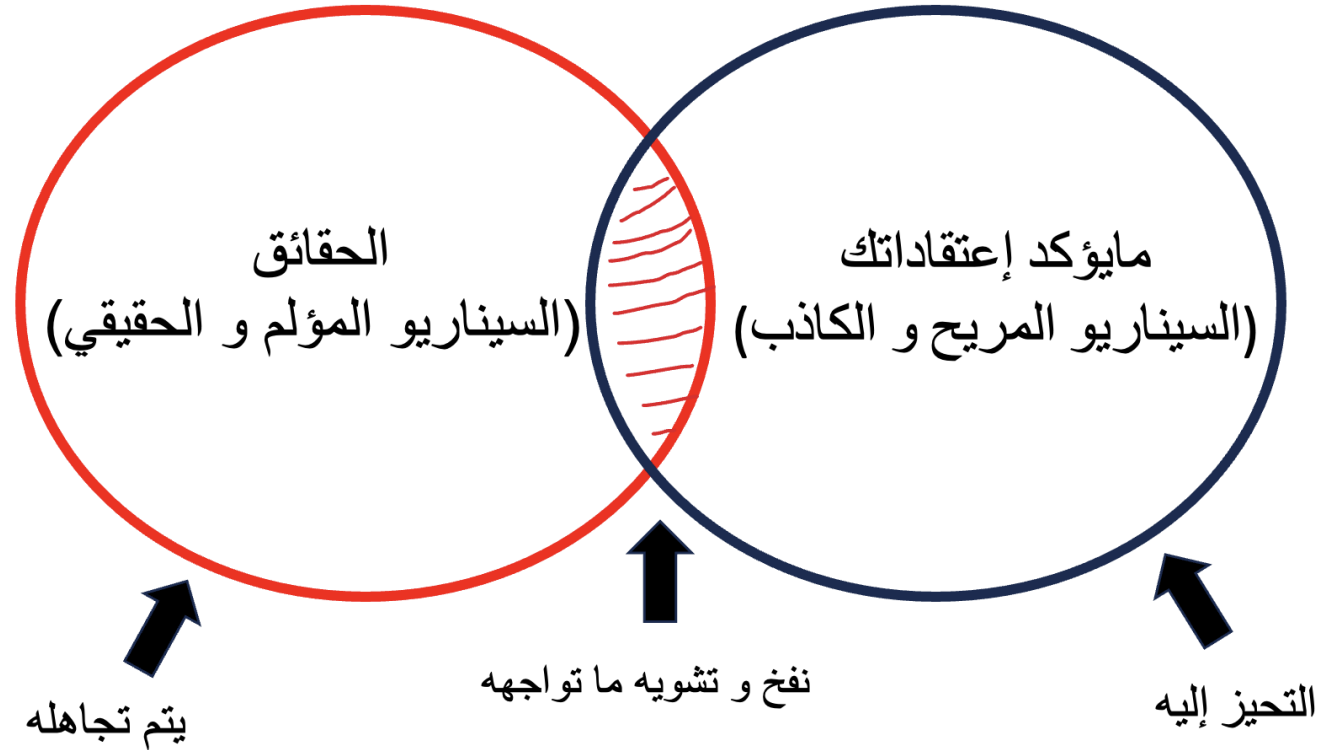
مخاطبك لهذا يستحسن تقسيم المحادثة الصعبة إلى مرحلتين

مرحلة إختبار ردة فعل الآخر لتقييم مدى خطورة الموقف أم لا

عندما تلاحظ ردة فعل قاسية ، يمكنك اختيار الانسحاب وتأجيل ردك حتى تصبح في وضع أفضل للرد مع ضرورة الحصول على ردة فعل أولية من هذا الشخص لإختباره

# كيفية الإستعداد لمحادثة صعبة

عندما تكون أمام محادثة صعبة نميل بطريقة لاواعية لتشويه الحقائق حتى تنسجم مع الطريقة المريحة و السريعة  
هاذا ما يسمى **التحيز التأكدي**



# كيفية الإستعداد لمحادثة صعبة

إحكام الوضع لصالحك وجعل الآخر يقبل موقفك

نموذج طوماس كيلمان لتقييم السلوك أثناء النزاع

إستعمال الإنسحاب الإستراتيجي قصير الأمد كآلية لجعل الآخر يتقبل موقفك

عندما تلاحظ ردة فعل قاسية ، يمكنك اختيار الانسحاب وتأجيل ردك حتى تصبح في وضع أفضل للرد  
**الحصول على ردة فعل أولية من هذا الشخص لإختباره**

عندما تكون لدي مصلحة حقيقية مع هذا الشخص أكثر أهمية من هذا النزاع

# إدارة المحادثات الصعبة لرسم الحدود

## القسم الثالث

إفتعال وبدأ تنفيذ مراحل المحادثة الصعبة

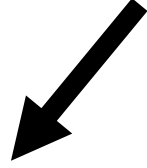
# إدارة المحادثات الصعبة

## قاعدة هامة

هدفك وراء أي محادثة صعبة هو **كشف الإحتياج وراء سلوك هذا الشخص** تفهم الإحتياج و أوصل حدودك و موقفك بطريقة مباشرة و دقيقة

كلمات فعالة أتفهم ولكن هناك أسباب شخصية / أتفهم ولكن هناك عدة إعتبارات لا يمكنني الدخول في تفاصيلها

# إدارة المحادثات الصعبة



إستفزاز مفتعل

هناك إحتياج لا يريد كشفه

الهدف

دفعه نحو الكشف عن هذا الإحتياج



سوء تفاهم

عدم التفاعل مع الشعور بسرعة

إفتعال النقاش الصعب و طرح أسئلة دقيقة بخصوص الوضع

الهدف

فهم نقطة الخلاف وجعل مخاطك يتفهمها لكي لا يتكرر الوضع

# إدارة المحادثات الصعبة



هدفك الاستراتيجي هو كشف الاحتياج و اراء السلوك الذي تم فيه تجاوز الحدود معك

لكشف الاحتياج انت مضطر لإفتعال محادثة صعبة

لذا فأنت مضطر للاصطدام بوجههم الحقيقي سواء كان مصدر المحادثة الصعبة سوء تفاهم او استفزاز مفتعل

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

موظفان من قسم الموارد البشرية في مهمة لطرد بعض المستخدمين في الشركة

شاهد مقطع الفيديو التالي بتركيز شديد وأجب عن الأسئلة التي ستأتي بعد

[إضغط هنا لمشاهدة الفيديو](#)

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

كيف إفتعل موظف الموارد البشرية المحادثة الصعبة

ماهو الخطأ الذي إرتكبته المتدربة

كيف إستطاع موظف الموارد البشرية إقناع الشخص أمامه بخبر إيقافه

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

أعد مشاهدة المقطع ثم أجب عن الأسئلة الثلاثة

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

### الجواب

كيف إفتعل موظف الموارد البشرية المحادثة الصعبة

إغناء الحوار و تهيئ المخاطب لخبر طرده

مثال إغناء الحوار و التهيئ الذي إستعمل هنا : **رغم أنني كنت أود أن أنقل خبرا أفضل لكن الواقع هو أننا اليوم لأنه سيكون أسبوع عمك الاخير هنا**

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

### الجواب

ماهو الخطأ الذي ارتكبه المتدربة

الخطأ الذي ارتكبه المتدربة هي أنها حاولت إقناع الشخص المطرود و لعبت دور المنقذ بإستعمال لغة خشب مستهلكة دون أخذ بعين الاعتبار حساسية الوضع مما زاد في غضب الموظف

دور المتدربة هو إيصال خبر الطرد و إمتصاص ردة فعل الموظف المطرود الغاضبة الناتجة عن هذا الخبر السيئ وليس إعطاء حلول أول لعب دور الطبيب النفسي

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

### الجواب

كيف إستطاع موظف الموارد البشرية إقناع الشخص أمامه بخبر إيقافه

إستطاع موظف الموارد البشرية بتدبير جيد لهذا الموقف الحساس لأنه **فهم احتياج** الموظف المطرود و هو أولاده و ربط هذا الخبر السيئ الذي هو الطرد بفرصة لقضاء أكثر وقت مع أولاده

# إدارة المحادثات الصعبة

## هيكله المحادثات الصعبة لرسم الحدود

- 1 إختيار الوقت و المكان المناسبان
- 2 إغناء الحوار و تهيئ المخاطب
- 3 الهدف وراء اللقاء كن مباشر
- 4 مهمتك هو تمرير الرسالة وليس لعب دور المنقذ او الطبيب النفسي
- 5 إظهارك للآخر أنك متفهم لإحتياجه لإمتصاص غضبه إتجاه قرارك أو وجهة نظرك

# إدارة المحادثات الصعبة

تمرين

أذكر موقف يتم تجاوزه فيه الحدود معك وتقبله لأنك تجتنب الدخول في نقاش  
صعب

قم بإعداد النقاش الصعب حسب المراحل السالفة الذكر

# المحور الثاني

## التواصل الحازم

### الأقسام

فهم أصناف التواصل وماذا تخفي  
مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع  
إفتيال نزاعات صحية بدل إجتنابها

# المحور الثاني

## التواصل الحازم

القدرة على الادلاء برأي مختلف و إحتياجاتك بطريقة مباشرة و بإحترام

# التواصل الحازم

قواعد يجب إحترامها لتسهيل رسم حدود صحية

## إدراك الحدود

تدهور بعض من علاقاتك لمدة

## إختر حروبك

لست مضطرا لرسم الحدود في قضايا تافهة بدافع الإيغو

# التواصل الحازم

## فهم أصناف التواصل وماذا تخفي

- التعبير عن إحتياجك و
- أخذ إحتياج الآخرين بعين الإعتبار

التواصل  
الحازم

التواصل السلبي

- الخوف من ردة فعل الآخر
- الخوف من الفهم الغلط

التواصل  
العدواني السلبي

- إخفاء العدوانية خلف كلمات تظهر عادية
- والتعبير عنها بطريقة غير مباشرة

التواصل  
العدواني

- الرغبة في فرض الرأي بالقوة
- دون الأخذ بعين الإعتبار آراء و مشاعر الآخرين

# التواصل الحازم

فهم أصناف التواصل وماذا تخفي

## مثال

بالنسبة للمشروع لن يكمل لقد تم إلغاءه

المدير

لماذا تم إلغاءه وقد كان من الأولويات

الموظف

لقد سئمت من التبريرات كل مرة وأنت بالذات تسأل كثيرا  
لن يتم هذا المشروع إنتهى الكلام

المدير

# التواصل الحازم

فهم أصناف التواصل وماذا تخفي

بالنسبة للمشروع لن يكمل لقد تم إلغاءه

المدير

لماذا تم إلغاءه وقد كان من الأولويات

الموظف

لقد سئمت من التبريرات كل مرة وأنت بالذات تسأل كثيرا  
لن يتم هذا المشروع إنتهى الكلام

المدير

كيف يمكن تحويل هاته المحادثة الى تواصل حازم دون عنف؟

# التواصل الحازم

فهم أصناف التواصل وماذا تخفي

## مثال

لقد خرجت للتو من إجتماع مع اللجنة التنفيذية وآخر الأخبار هو أنهم قرروا إيقاف المشروع

أتفهم أن هذا المشروع كان من بين أولويات الشركة ولكن لعدة إعتبارات اللجنة التنفيذية قامو بتعديلات على مستوى هاته الأولويات لأجل غير محدد هذا القرار نهائي

إذ لديكم أسئلة تفضلو قبل أن أفصح لكم عن الماذا ستشتغلون

# التواصل الحازم

100%  
0%

عواطف  
حقائق



بالنسبة للمشروع لن يكمل لقد تم إلغاءه

المدير

لماذا تم إلغاءه وقد كان من الأولويات

الموظف

لقد سئمت من التبريرات كل مرة وأنت بالذات تسأل كثيرا  
لن يتم هذا المشروع إنتهى الكلام

100%  
0%

حقائق  
عواطف



لقد خرجت للتو من إجتماع مع اللجنة التنفيذية وآخر الأخبار هو أنهم قرروا إيقاف المشروع

أتفهم أن هذا المشروع كان من بين أولويات الشركة ولكن لعدة إعتبرات اللجنة التنفيذية قامو بتعديلات على مستوى هاته الأولويات لأجل غير محدد هذا القرار نهائي

إذ لديكم أسئلة تفضلو قبل أن أفصح لكم عن الماذا ستشتغلون

# التواصل الحازم

## ما هو الفرق بين النموذج الأول والثاني

### النموذج الأول تواصل عدواني



بالنسبة للمشروع لن يكمل لقد تم إلغاءه

المدير

لماذا تم إلغاءه وقد كان من الأولويات

الموظف

لقد سئمت من التبريرات كل مرة وأنت بالذات تسأل كثيرا  
لن يتم هذا المشروع إنتهى الكلام

### النموذج الثاني تواصل حازم



لقد خرجت للتو من إجتماع مع اللجنة التنفيذية وآخر الأخبار هو أنهم قرروا إيقاف المشروع

أتفهم أن هذا المشروع كان من بين أولويات الشركة ولكن لعدة إعتبارات اللجنة التنفيذية قامو بتعديلات على مستوى هاته الأولويات لأجل غير محدد هذا القرار نهائي

إذ لديكم أسئلة تفضلو قبل أن أفصح لكم عن المادنا ستشتغلون

## النموذج الثاني حازم ومبني على حقائق

حقائق

لقد خرجت للتو من إجتماع مع اللجنة التنفيذية وآخر الأخبار هو أنهم قرروا إيقاف المشروع

أتفهم أن هذا المشروع كان من بين أولويات الشركة ولكن لعدة إعتبرات

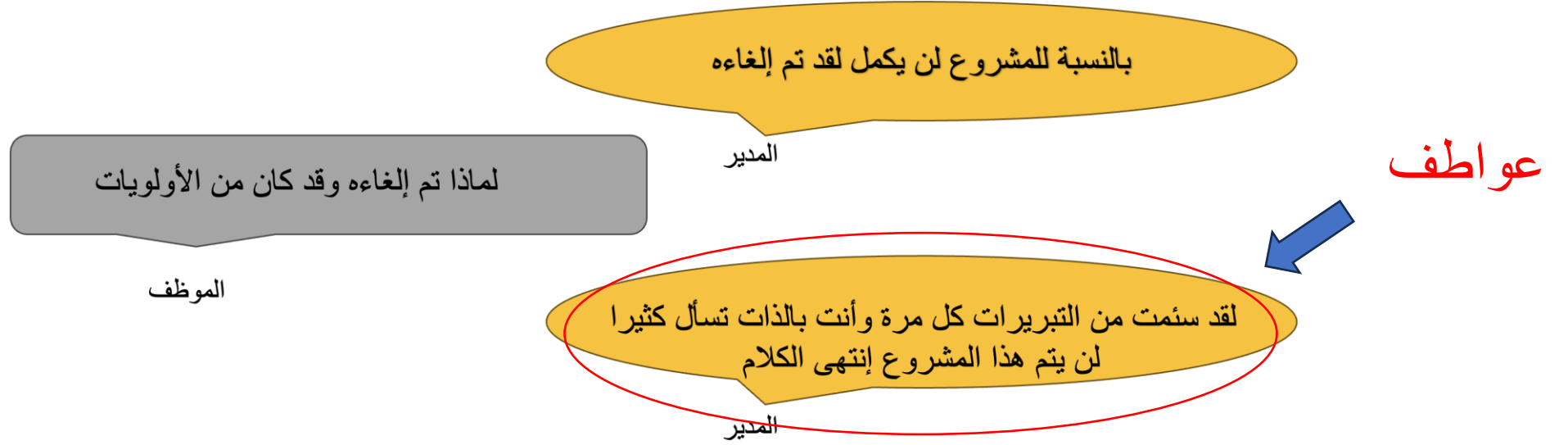
اللجنة التنفيذية قامو بتعديلات على مستوى هاته الأولويات لأجل غير محدد هذا القرار نهائي

حقائق

إذ لديكم أسئلة تفضلو قبل أن أفصح لكم عن الماذا ستشتغلون

الحقائق في التواصل تعني تقديم المعلومات الموثوقة، والمثبتة بدلاً من الآراء أو الافتراضات، بهدف تحقيق فهم واضح ودقيق لدى المتلقي، وهو جزء أساسي من التواصل الفعال

## النموذج الأول عدواني وكله عواطف



# التواصل الحازم

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

التعبير عن رأي مختلف  
رفض طلبات المتطفلين  
**التعبير عن طلب**

# التواصل الحازم

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

## الحقائق

قم بوصف الوضع من زاوية محايدة دون أحكام

صف ماتشعر به

تأثير الموقف الذي تعيشه عليك

إستعمل **أنا** عوض **أنت** إجتنب الإتهام

كون طلب واضح و دقيق

إختم بتفسير الآثار الإيجابية على الطرفين

# التواصل الحازم

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

مثال

شخص أعطيته عمل مهم لإتمامه في أجل محدد لكنه تعامل معه بلا مبالاة مما أدى الى عدم إتمامه في الاجل الموعد

كيف ستعبر عن هذا الامر ؟

# التواصل الحازم

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

## مثال

الحقائق من زاوية محايدة

لاحظت أن المهمة لم تكتمل بعد والتي كان الأجل هو أن تنهى البارحة  
صف ماتشعر به

**أنا قلق** لأن هذا التأخير سيؤثر على البرمجة الخاصة بي

كون طلب واضح و دقيق

قررت أن أجمع معك لإيجاد حل لإحترام الأجل المحدد

إختم بتفسير الآثار الإيجابية على الطرفين

هذا الأمر سيجعلنا نقضي أغراضنا في أريحية من دون مفاجئات آخر دقيقة

# التواصل الحازم

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

تمرين

تخيل معي موظف يشعر أن شركته تدر ارباحا كبيرة بفضل مجهوداته لكن لا يتلقى راتب في المستوى و يريد مناقشة الموضوع مع مديره

~~ما لا يجب قوله : انا اشتغل كثيرا دون فائدة اريد الزيادة~~

# التواصل الحازم

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

تمرين

تخيل معي موظف يشعر أن شركته تدر ارباحا كبيرة بفضل مجهوداته لكن لا يتلقى راتب في المستوى و يريد مناقشة الموضوع مع مديره

صف الوضع الراهن بحقائق و أرقام

.....

كون طلب دقيق و واضح

.....

# التواصل الحازم

## مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

### الإجابة على التمرين

تخيل معي موظف يشعر أن شركته تدر ارباحا كبيرة بفضل مجهوداته لكن لا يتلقى راتب في المستوى و يريد مناقشة الموضوع مع مديره

~~ما لا يجب قوله : انا اشتغل كثيرا دون فائدة اريد الزيادة~~

### صف الوضع الراهن بحقائق و أرقام

منذ سنة أسندت لي مسؤوليات جديدة هنا في الشركة حققت جميع الأهداف الموضوعه و جميع النتائج كانت إيجابية و أيضا الآراء

### كون طلب دقيق و واضح

أريد التكلم معك على إعادة النظر في الراتب مع مردوديتي

# التواصل الحازم

## إفتعال نزاعات صحية بدل إجتنابها

### لافتعال نزاع صحي

#### 1 برمجة و افتعال النزاع

كشف ما وراء الستار لتنفيس المواقف الصعبة من الغموض و "مالايقال"

#### عن طريق

الانصات الفعال

أسئلة مباشرة

مراقبة تعابير الوجه و لغة الجسد

# التواصل الحازم

## إفْتعال نزاعات صحية بدل إجْتئابها

### 2 لافتعال نزاع صحي

امتصاص طاقة الغضب لتسهيل النزاع و التقدم  
الإعتراف بشعور الآخر دون أحكام

# التواصل الحازم

## إفْتعال نزاعات صحية بدل إجْتتابها

### 3 لافتعال نزاع صحي

اعادة توجيه المحادثة اتجاه الحل

#### مثال

لقد سمعت جيدا وجهة نظرك و أتفهمها دعنا نجد حلا يرضي الطرفين

# التواصل الحازم

إفّعال نزاعات صحية بدل إجّتابها

## تمرين

لإعداد النزاع إتبع المراحل التالية

وصف الوضع بالحقائق

لاحظت انك أتيت متأخرا في آخر ثلاثة لقاءات كان من المفروض ان نجتمع فيهم

التعبير على الشعور

هذا الامر شكل لي مشكل لأنه يجعلني أضعف المجهودات ثم يشعرني بالارهاق

حدد طلبك بالضبط

أريدك المرة المقبلة أن تأتي في الوقت عند الثامنة لإجتناّب هاته المشاكل

الاثّر الايجابي على الطرفين

هذا الامر سيجعلنا منتجين أكثر و سيجعلنا ننال مكافأة آخر السنة

# التواصل الحازم

إفْتعال نزاعات صحية بدل إجْتابها

## تمرين

شريكك في العمل يأتي دائما متأخرا مما يؤثر على إنتاجيتك في العمل

التواصل الغير الذكي

انت دائما تأتي متأخرا ماذا تظن نفسك

كيف يمكنك برمجة نزاع صحي مع هذا الشخص لردع هذا السلوك

# التواصل الحازم

إفْتعال نزاعات صحية بدل إجْتتابها

## تمرين

لإعداد النزاع إتبع المراحل التالية

وصف الوضع بالحقائق

التعبير على الشعور

حدد طلبك بالضبط

الاثْر الايجابي على الطرفين

# التواصل الحازم

إفْتعال نِزاعات صِحية بدل إجتتابها

## تمرين

خذ بضعة دقائق للإجابة عن هذا التمرين

يمكنك الاستعانة بالأمثلة السابقة

# المحور الثاني

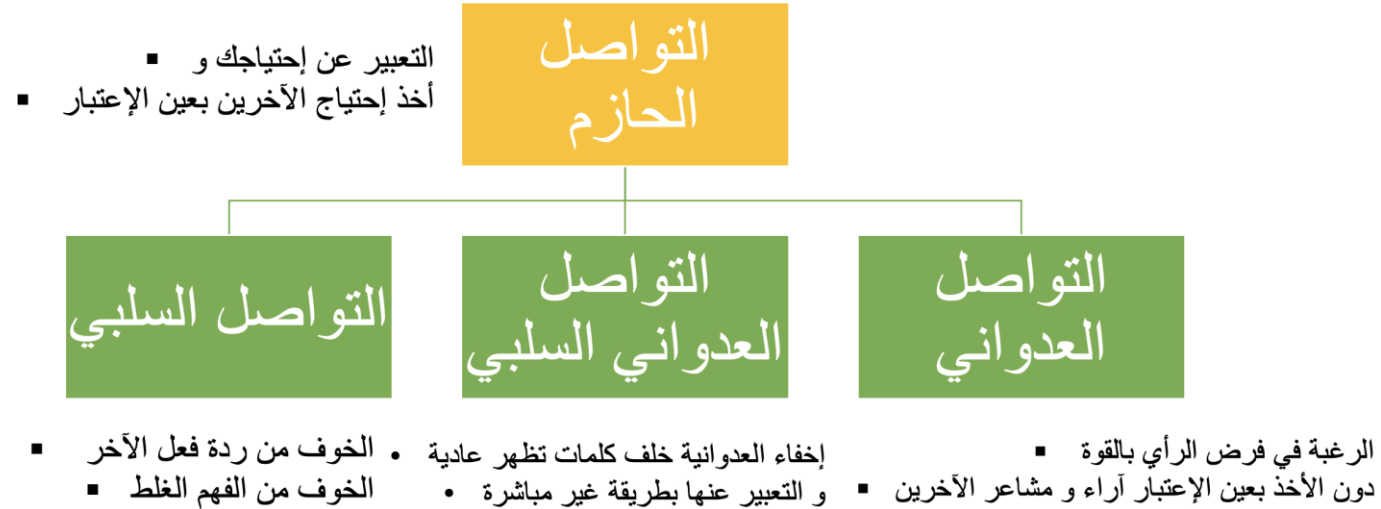
## التواصل الحازم

### ملخص

التواصل الحازم هو القدرة على التعبير عن رأي مخالف أو ملاحظة أو طلب بطريقة مباشرة و باحترام

## التواصل الحازم

فهم أصناف التواصل وماذا تخفي



# المحور الثاني

## التواصل الحازم

### ملخص

#### ما هو الفرق بين النموذج الاول و الثاني

النموذج الاول تواصل عدواني



بالنسبة للمشروع لن يكمل لقد تم إلغاءه

المدير

لماذا تم إلغاءه وقد كان من الأولويات

الموظف

لقد سئمت من التبريرات كل مرة وأنت بالذات تسأل كثيرا  
لن يتم هذا المشروع إنتهى الكلام

النموذج الثاني تواصل حازم



لقد خرجت للتو من إجتماع مع اللجنة التنفيذية وآخر الأخبار هو أنهم قرروا إيقاف المشروع

أتفهم أن هذا المشروع كان من بين أولويات الشركة ولكن لعدة إعتبرات اللجنة التنفيذية قامو بتعديلات على مستوى هاته الأولويات لأجل غير محدد هذا القرار نهائي

إذ لديكم أسئلة تفضلو قبل أن أفصح لكم عن الماذا ستشغلون

# المحور الثاني

## التواصل الحازم

### ملخص

النموذج الأول عدواني وكله عواطف

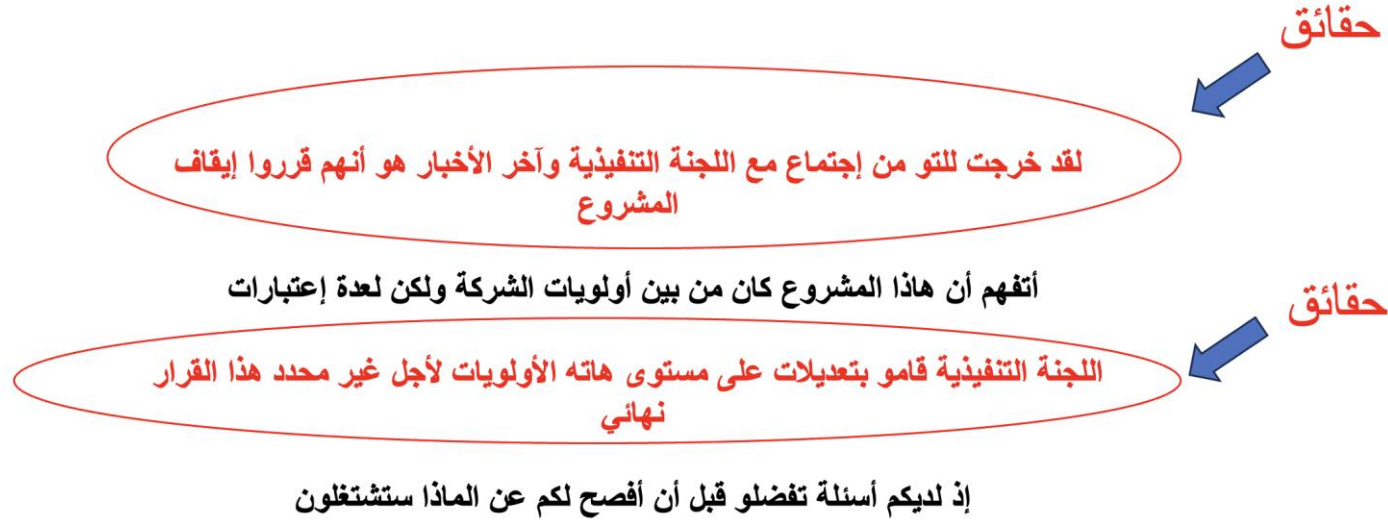


# المحور الثاني

## التواصل الحازم

### ملخص

النموذج الثاني حازم ومبني على حقائق



الحقائق في التواصل تعني تقديم المعلومات الموثوقة، والمثبتة بدلاً من الآراء أو الافتراضات، بهدف تحقيق فهم واضح ودقيق لدى المتلقي، وهو جزء أساسي من التواصل الفعال

## المحور الثاني

### التواصل الحازم

### ملخص

#### مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

مثال

شخص أعطيته عمل مهم لإتمامه في أجل محدد لكنه تعامل معه بلا مبالاة مما أدى الى عدم إتمامه في الاجل الموعد

كيف ستعبر عن هذا الامر ؟

## المحور الثاني

### التواصل الحازم

#### ملخص

مهارة التعبير عن طلب أو رأي مخالف دون إندفاع

#### مثال

الحقائق من زاوية محايدة

لاحظت أن المهمة لم تكتمل بعد والتي كان الأجل هو أن تنهى البارحة  
صف ماتشعر به

**أنا قلق** لأن هذا التأخير سيأثر على البرمجة الخاصة بي

كون طلب واضح و دقيق

قررت أن أجتمع معك لإيجاد حل لإحترام الأجل المحدد

إختم بتفسير الآثار الإيجابية على الطرفين

هذا الأمر سيجعلنا نقضي أغراضنا في أريحية من دون مفاجئات آخر دقيقة

## المحور الثاني

### التواصل الحازم

### ملخص

#### تمرين

تخيل معي موظف يشعر أن شركته تدر ارباحا كبيرة بفضل مجهوداته لكن لا يتلقى راتب في المستوى و يريد مناقشة الموضوع مع مديره

صف الوضع الراهن بحقائق و أرقام

.....

كون طلب دقيق و واضح

.....

## المحور الثاني

### التواصل الحازم

#### ملخص

#### الإجابة على التمرين

تخيل معي موظف يشعر أن شركته تدر ارباحا كبيرة بفضل مجهوداته لكن لا يتلقى راتب في المستوى و يريد مناقشة الموضوع مع مديره

~~ما لا يجب قوله : انا اشتغل كثيرا دون فائدة اريد الزيادة~~

#### صف الوضع الراهن بحقائق و أرقام

منذ سنة أسندت لي مسؤوليات جديدة هنا في الشركة حققت جميع الأهداف الموضوعه و جميع النتائج كانت إيجابية و أيضا الآراء

#### كون طلب دقيق و واضح

أريد التكلم معك على إعادة النظر في الراتب مع مردوديتي

# التواصل الحازم

إفْتعال نزاعات صحية بدل إجتنابها

## ملخص

### لافتعال نزاع صحي

1 برمجة و افتعال النزاع

كشف ما وراء الستار لتنفيس المواقف الصعبة من الغموض و "مالايقال"

2 امتصاص طاقة الغضب لتسهيل النزاع و التقدم

الإعتراف بشعور الآخر دون أحكام

3 اعادة توجيه المحادثة اتجاه الحل

مثال لقد سمعت جيدا وجهة نظرك و أتفهمها دعنا نجد حلا يرضي الطرفين

## المحور الثاني

### التواصل الحازم

### ملخص

### تمرين

شريكك في العمل يأتي دائما متأخرا مما يؤثر على إنتاجيتك في العمل

التواصل الغير الذكي

انت دائما تأتي متأخرا ماذا تظن نفسك

كيف يمكنك برمجة نزاع صحي مع هذا الشخص لردع هذا السلوك

المحور الثاني

التواصل الحازم

ملخص

تمرين

لإعداد النزاع إتبع المراحل التالية

وصف الوضع بالحقائق

التعبير على الشعور

حدد طلبك بالضبط

عواقب إذ لم يتم تنفيذ الطلب

## المحور الثاني

### التواصل الحازم

### ملخص

### تمرين

#### لإعداد النزاع إتبع المراحل التالية

وصف الوضع بالحقائق

لاحظت انك أتيت متأخرا في آخر ثلاثة لقاءات كان من المفروض ان نجتمع فيهم

التعبير على الشعور

هذا الامر شكل لي مشكل لأنه يجعلني أضعف المجهودات ثم يشعرني بالارهاق

حدد طلبك بالضبط

أريدك المرة المقبلة أن تأتي في الوقت عند الثامنة لإجتنااب هاته المشاكل

الاثر الايجابي على الطرفين

هذا الامر سيجعلنا منتجين أكثر و سيجعلنا ننال مكافأة آخر السنة

# التنظيم الذاتي

السيطرة على الأفكار التحكم في مشاعر القلق و التوثر إتجاه موقف غير مريح  
و التصرف بطريقة مناسبة لهاذا الموقف دون التنازل على نظام قيمك

# التنظيم الذاتي

## الأقسام

المظهر الخارجي و التواصل بلغة الجسد

السيطرة على الأفكار التحكم في مشاعر القلق و التوثر إتجاه موقف غير مريح

كيفية تفعيل الإنصات بدل الشخصية

# المظهر الخارجي و التواصل بلغة الجسد

## تأثير المظهر الخارجي على الإنتخابات

دراسة قام بها

JOHN ANTONAKI OLAF DALGAS

طالب سويسري لم يكونوا يعرفو السياسيين في فرنسا 634 على

قدمو للطلبة صورًا للمرشحين المتنافسين في الانتخابات التشريعية الفرنسية عام 2002

طلب منهم أي من المرشحين هو الأكثر كفاءة ومرشح للفوز

% من الطلبة قاموا بإختيار المرشح الذي يرونه الأكثر كفاءة للفوز 72

**النتيجة** إجابتهم كانت صحيحة الذي اعتُبر الأكثر كفاءة هو الفائز الفعلي في الانتخابات

**الناخبين بنوا اختيارهم على المظهر فقط**

المظهر الخارجي و التواصل بلغة الجسد

المظهر الخارجي و التواصل بلغة الجسد

### قاعدة

الكاريزما ورسم الحدود لن يأتيو بالتواصل اللفظي العادي

إشتغل على مزج إغناء المفردات مع لغة جسد تعكس موقفك

إتقان تقنية إغناء المفردات الهدف منها قلب أولويات مخاطبك

# التنظيم الذاتي

قاعدة هامة و تمرين

# إتقان تقنية إغناء المفردات

## تمرين لتطوير مهارة إغناء المفردات

تخيل معي قريب ما دائما تقرضه المال ولا يرجعه ثم سيأتي مجددا لتقرضه المال  
كيف ستضع حدود صحية معه ؟

### الطريقة الكلاسيكية

لأملك المال ، دائما أقرضك المال ولا ترجعه أتظني غيبا ؟

### طريقة إغناء المفردات

كيف ستقولها ؟

.....

# إتقان تقنية إغناء المفردات

## الطريقة الكلاسيكية

~~لأملك المال ، دائما أقرضك المال ولا ترجعه أتظنني غبيا ؟~~

## طريقة إغناء المفردات

تهيئ المخاطب للرفض

أتفهم أنك في وضع مادي صعب وهذا هو السبب الذي جعلني أقرضك في أكثر من مناسبة

حقائق

في شهر مارس مبلغ 2000 درهم في شهر غشت 2500 درهم وبما أنه يصعب عليك إرجاع المال

القرار النهائي

سيكون من الصعب المغامرة بمبلغ آخر أتمنى أن تتفهم وضعي أيضا

# إتقان تقنية إغناء المفردات

لرسم حدود صحية في غالبية الحالات ستجد نفسك مجبرا لإخراج الطرف الآخر

يمكنك التدرب على الرد عن جميع الطلبات المخرجة أو تمرير رسال مخرجة

1 دائما أظهر تعاطفك و هيئ مخاطبك للرسالة التي لن تعجبه

2 إعطي حقائق و أرقام دقيقة إذ كانت متوفرة

3 أختم بقرار نهائي و كن مباشر

# السيطرة على الأفكار التحكم في مشاعر القلق و التوثر إتجاه موقف غير مريح

ركز على السلوك عوض طبيعة العلاقة أو سوابق مع هذا الشخص

إشعاره أنني أتفهم شعوره

مسؤولية كل واحد

التعبير عن موقفي الخاص إغناء المفردات

القرار

السيطرة على الأفكار التحكم في مشاعر  
القلق و التوثر إتجاه موقف غير مريح  
تمرين

حالة حقيقية في شركة إتصالات

التفاصيل في الدرس

# إدارة المحادثات الصعبة

## تمرين

كيف إفتعل موظف الموارد البشرية المحادثة الصعبة

إغناء الحوار و تهيبئ المخاطب لخبر طرده

مثال إغناء الحوار و التهيبئ الذي إستعمل هنا : **رغم أنني كنت أود أن أنقل خبرا أفضل لكن الواقع هو أننا اليوم لأنه سيكون أسبوع عملك الاخير هنا**

# هام

في أغلبية الحالات يتم تجاوز معك الحدود عن قصد  
وإستعمال سلاحين فتاكين

✓ خلط المسؤوليات

✓ إغناء المفردات لإخراجك من السياق وقلب  
الأولويات

# تفعيل الإنصات بدل الشخصية

لا تقم بالرد الأوتوماتيكي فقط ليكون معك حق  
فهم الموقذات العاطفية

الصمت الإستراتيجي  
ركز على التعبير و الإجابة عوض التفاعل

إعادة الصياغة

تذكر

إحتياجك الحقيقي ليس عاطفي  
إحتياجك الحقيقي أخذ قرار تأديبي له تأثير حقيقي

لجميع ملاحظتكم و إقتراحاتكم لا تترددوا في  
00212600638900التواصل معنا عبر الرقم