



www.ien.edu.sa

الدرس الثالث: التواصل مع الآخر

ماذا سنتعلم من الدرس؟

- ما معنى التواصل مع الآخر؟
- أهمية التواصل مع الآخر.
- مهارات التواصل مع الآخر.
- طرق التواصل مع الآخر.
- تطبيقات تربوية.

قال تعالى: ﴿فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَأْمُرْ لَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَفْقَضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران: ١٥٩].

مقدمة

الإنسان في علاقاته الإنسانية كالصائغ الماهر يستطيع صياغة وسيلة اتصالات تتألف من مكونات قوامها عدد من الأساليب والوسائل المختلفة؛ كي يصل في سرعة إلى عقل الطرف الآخر وتختلف الوسائل باختلاف الأفراد المتحاور معهم، وهكذا فإن الإنسان مميز بعلاقاته؛ لأنه يملك أساليب للحوار خاصة بكل فرد؛ وذلك لاستحالة تطابق الإنسان مع أخيه الإنسان فكرياً، ومن ثم لا بد أن تتنوع الوسائل تبعاً للاختلاف والفروق الفردية بين البشر ففي حديث علي بن أبي طالب (عليه السلام) قال: قال رسول الله (صلى الله عليه وآله وسلم): «فَكُلُّ مُيَسَّرٍ لِمَا خُلِقَ لَهُ» [صحيح البخاري: ٤٩٤٩] وقد قال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: «حدثوا الناس بما يعرفون أتحبون أن يكذب الله ورسوله» [صحيح البخاري: ١٢٧]. والفرد وهو مقبل للتحاور مع الآخرين لا بد أن يعي عدداً من المبادئ منها: كوننا أفراد لدينا أوجه نقص، وفي هذا يقول ابن القيم (رحمه الله): (نهاية الكمال أن يكون الإنسان كاملاً في نفسه كملاً لغيره). الاختلاف نعمة للتكامل في البناء الفكري المطلوب، ولكن علينا أن نستفيد من هذا الاختلاف بطريقة إيجابية.

تعريف التواصل مع الآخر:

عملية اتصال معلوماتية مباشرة أو غير مباشرة بين طرفين.

مهارات التواصل مع الآخر:

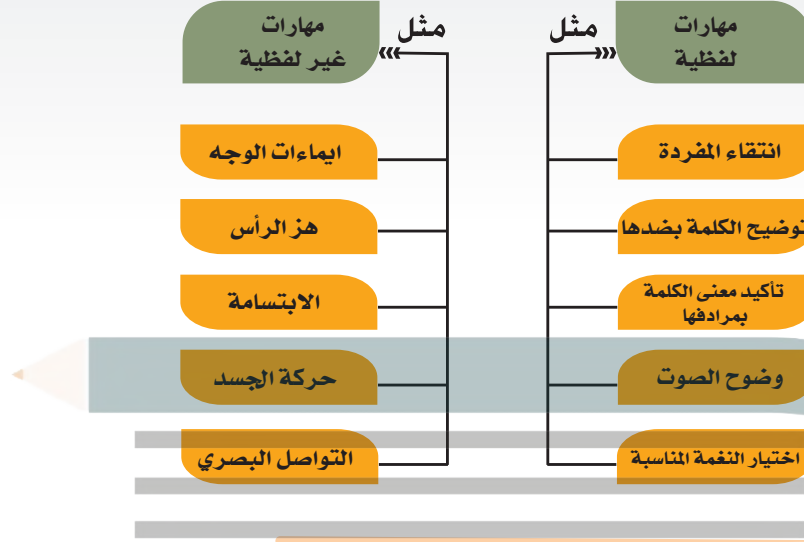
- ١ حسن الاستماع والإنصات.
- ٢ فهم ما يقوله الآخر.
- ٣ احترام الآخر وحسن الظن به.
- ٤ ضبط النفس والتحكم بالانفعال.
- ٥ حسن الرد.

فائدة

قال أحد الحكماء لابنه:
يا بني تعلّم حسن الاستماع
كما تتعلم الحديث، وليعلم
الناس أنك أحرص على أن
تسمع منك على أن تقول.

طرق التواصل مع الآخر:

الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:



نشاط

١

دخل (يوسف) محل سيارات لشراء سيارة جديدة، استقبله موظف الاستقبال (وليد) مُرحباً به وسأله عن طلبه. ثم أخذ يعرض عليه أنواعاً عديدة من السيارات، ثم بدأ بتعداد صفات كل سيارة ومزاياها بالتفصيل، وقد بدا وليد متمكناً ويعرف تماماً مواصفات أغلب السيارات التي تبيعها شركته. ولكن (يوسف) أصبح مشوش التفكير لكثرة ما سمع من تفاصيل لا يعرف عنها الكثير، كما أنه كره توجيه أسئلة واستفسارات حتى لا يبدو غيباً أو جاهلاً لما يود شراءه.

أخبر الموظف (يوسف) عن ثمن كل سيارة، ثم سأل يوسف عن الطريقة التي سيدفع بها ثمن السيارة التي سيختارها، ونظراً لكثرة الأنواع وعدم تأكده من النوع الذي يحتاج إليه أو يرغب فيه، فقد عبّر (يوسف) عن مدى تشوشه وحيرته للبائع، الذي سرعان ما أصيب بإحباط واستياء وأصبح عديم الاهتمام بتقديم المساعدة ليوسف.

توجّه (يوسف) إلى شركة سيارات أخرى استقبله الموظف (حاتم). وسأله عن طلبه وعمّا إذا كانت لديه فكرة أو معرفة عن السيارات وأنواعها، كما سأله أيضاً فيم يستخدم السيارة، وكان (حاتم) يصغي بإمعان وانتباه ثم يعيد بكلماته الخاصة ما يؤكد معرفته بنوع السيارة التي يريد (يوسف)، وكان (حاتم) حريصاً على أن تكون كلماته واضحة ومفهومة عندما بدأ بوصف مميزات كل سيارة ومنافعها وطريقة استعمالها، ثم وجّه (يوسف) بعض الأسئلة إليه فأجاب بوضوح تام، مما جعل (يوسف) يشعر بارتياح، وأن (حاتم) يودّ فعلاً مساعدته في اختيار أفضل سيارة تناسبه وتلبي احتياجاته.

مع مجموعتك ناقش/ي الآتي :

- ١) نوع المهارات الشخصية والاجتماعية التي استخدمها كلا الباعين وليد وحاتم.
- ٢) ضع/ي علامة (✓) أمام كل مهارة تناسب كل بائع :

المهارة		وليد		حاتم	
		لا	نعم	لا	نعم
بالمعلومات المتدفقة والثقة في معلوماته. كما أخفق في توظيف هذه المعلومات طبقاً لاحتياجات العميل وفقد مهارة التواصل بنجاح مع العميل			✓		
بالمعلومات المتدفقة والثقة في معلوماته. كما نجح في توظيف هذه المعلومات طبقاً لاحتياجات العميل ووظف مهارة التواصل بنجاح مع العميل				✓	

مهارة وليد اعتمدت على تقديم كامل خبرته دون النظر إلى حاجة يوسف.
مهارة حاتم اعتمدت على دراسة ربات يوسف والسعي على حصرها في فكرة أو اثنتين حتى يتسنى له الاختيار بنجاح.

- 3- شركة حاتم تتمتع بتوظيف بائعين ذوي مهارة عالية في الاتصال
- 4- يجب على وليد التمتع بحسن الاستماع للعميل والقدرة على التواصل معه واستخدام الألفاظ بدقة وفي محلها

- ٣) من وجهة نظرك أي من الشركتين السابقتين فيها بائعون ذوو مهارة عالية في الاتصال ؟
- ٤) ماذا يجب على البائع وليد أن يفعله لكسب زبائن لشركته ؟



عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه قال : «لَمَّا أُعْطِيَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ مَا أُعْطِيَ مِنْ تِلْكَ الْعَطَايَا فِي قُرَيْشٍ وَقِبَائِلِ الْعَرَبِ ، وَلَمْ يَكُنْ فِي الْأَنْصَارِ مِنْهَا شَيْءٌ ، وَجَدَ هَذَا الْحَيَّ مِنَ الْأَنْصَارِ فِي أَنْفُسِهِمْ حَتَّى كَثُرَتْ فِيهِمْ الْقَالَةُ ، حَتَّى قَالَ قَائِلُهُمْ لَقِيَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَوْمَهُ فَدَخَلَ عَلَيْهِ سَعْدُ بْنُ عُبَادَةَ فَقَالَ : يَا رَسُولَ اللَّهِ ، إِنَّ هَذَا الْحَيَّ قَدْ وَجَدُوا عَلَيْكَ فِي أَنْفُسِهِمْ لَمَّا صَنَعْتَ فِي هَذَا الْفِيءِ الَّذِي أَصَبْتَ ، قَسَمْتَ فِي قَوْمِكَ وَأَعْطَيْتَ عَطَايَا عَظَامًا فِي قِبَائِلِ الْعَرَبِ ، وَلَمْ يَكُنْ فِي هَذَا الْحَيِّ مِنَ الْأَنْصَارِ شَيْءٌ قَالَ : «فَأَيْنَ أَنْتَ مِنْ ذَلِكَ يَا سَعْدُ؟» قَالَ : يَا رَسُولَ اللَّهِ مَا أَنَا إِلَّا امْرُؤٌ مِنْ قَوْمِي وَمَا أَنَا . قَالَ : «فَاجْمَعْ لِي قَوْمَكَ فِي هَذِهِ الْحَظِيرَةِ» قَالَ : فَخَرَجَ سَعْدٌ فَجَمَعَ النَّاسَ فِي تِلْكَ الْحَظِيرَةِ . قَالَ : فَجَاءَ رَجُلٌ مِنَ الْمُهَاجِرِينَ فَتَرَكَهُمْ فَدَخَلُوا . وَجَاءَ آخَرُونَ فَرَدَّاهُمْ . فَلَمَّا اجْتَمَعُوا أَتَاهُ سَعْدٌ فَقَالَ : قَدْ اجْتَمَعَ لَكَ هَذَا الْحَيُّ مِنَ الْأَنْصَارِ قَالَ : فَأَتَاهُمْ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَحَمِدَ اللَّهَ وَأَثْنَى عَلَيْهِ بِالَّذِي هُوَ لَهُ أَهْلٌ . ثُمَّ قَالَ : «يَا مَعْشَرَ الْأَنْصَارِ مَقَالَةٌ بَلَّغْتَنِي عَنْكُمْ ، وَجِدَّةٌ وَجَدْتُمُوهَا فِي أَنْفُسِكُمْ ، أَلَمْ آتِكُمْ ضُلَالًا فَهَدَاكُمُ اللَّهُ ، وَعَالَةً فَأَغْنَاكُمُ اللَّهُ ، وَأَعْدَاءً فَأَلَّفَ اللَّهُ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ؟» قَالُوا : بَلِ اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمْنٌ وَأَفْضَلُ . قَالَ : «أَلَا تُجِيبُونِي يَا مَعْشَرَ الْأَنْصَارِ؟» قَالُوا : وَمَاذَا نُجِيبُكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ لِلَّهِ وَلِرَسُولِهِ الْمُنَّ وَالْفَضْلُ . قَالَ : «أَمَا

والله لو شئتم لقلتم، فلصدقتهم وصدقتهم أتينا مكذباً فصدقناك، ومخذولاً فنصرناك وطريداً فأويناك، وعائلاً فأغنيك، أوجدتم في أنفسكم يا معشر الأنصار في لعاة من الدنيا تألفت بها قوماً ليسلموا، ووكلتكم إلى إسلامكم أفلا ترضون يا معشر الأنصار أن يذهب الناس بالشاة والبعير وترجعون برسول الله صلى الله عليه وعلى آله وسلم في رحالكم فوالذي نفس محمد بيده لولا الهجرة لكنت امرءاً من الأنصار ولو سلك الناس شعباً وسلكت الأنصار شعباً لسلكت شعب الأنصار. اللهم ارحم الأنصار وأبناء الأنصار وأبناء أبناء الأنصار. قال: فبكى القوم حتى أخضلوا لحاهم وقالوا: رضيينا برسول الله ﷺ قسماً وحظاً. ثم انصرف رسول الله ﷺ وتفرقنا. [الصحيح المسند: ٤٠٢].

تقويم

- (١) لماذا يُعدُّ حسن الاستماع مهم في التواصل مع الآخر؟
- (٢) اكتب/ي في مساحة لا تتجاوز خمسة أسطر عن أهمية التواصل مع الآخر في إزالة سوء الفهم بين طرفين.

- 1- يعتبر حسن الاستماع من أهم مهارات التواصل مع الآخر، وذلك مع اختيار نوع الكلمات ومتى يبدأ فيها الفرد ومتى ينتهي منها، واتباع هذه التفاصيل عن الألفاظ وحسن الاستماع يصل الفرد إلى هدفه.
- 2- إن التواصل مع الآخر يحتاج إلى حسن الحوار وكفاءة الاستماع من أجل تنقية الأجواء وإزالة الغبار العالق في النفوس، فحلاوة الكلام ومناسبته للموقف، وحسن اختيار اللحظة المناسبة للحديث ومحاولة فهم الآخر واحترام الطرف الآخر واستخدام مبدأ تكافؤ الفرص.