

## مهارات الاتصال مع الآخرين

## • محتويات الوحدة الثالثة :

١. مهارة الحوار
٢. مهارة الإقناع
٣. مهارة التفاوض
٤. مهارة القيادة

## الأهداف الخاصة :

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- اكتساب الخصائص المميزة للقيادة الفعالة
- تعريف القيادة
- بيان أهمية القيادة في الإسلام
- يبين عناصر القيادة
- يوضح أنماط القيادة
- يتعرف على الخصائص المميزة للقادة

• مهارة القيادة :مفهوم القيادة :

تعرف بأنها "العملية التي يقوم من خلالها الفرد (القائد) بالتأثير على المجموعة الأفراد الذين تحت قيادته لحملهم على التعاون وتنسيق الجهود وحفزهم للعمل بحماس ونشاط ، لبلوغ أهداف مشتركة ومحددة للمؤسسات التي يعملون فيها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية والترشيد".

• القيادة في الإسلام:

للقيادة أهمية في الإسلام وهي تحقيق الخلافة في الارض ، من أجل الصلاح والاصلاح ويتضح في قوله تعالى : " فلا وربك يؤمنون حتى يحكموك فيما شجر بينهم ثم لا يجدوا في أنفسهم حرجاً مما قضيت ويسلموا تسليماً " ( النساء الآية : ٦٥).

لقد جاء في القرآن الكريم آيات كثيرة تبين أهمية القيادة في الإسلام والصفات التي ينبغي ان تتحلى بها، والدور الذي يمكن أن تؤديه في الجماعة والواجبات الملقاة على عاتق القيادة ، حيث يقول الله تعالى :

- إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها و إذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل (النساء : ٥٨)
- واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا (ال عمران : ١٠٣)
- فيما رحمه من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فأعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الامر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين (ال عمران : ١٥٩)
- يا أيها الذين امنوا اطيعوا الله واطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم (النساء : ٥٩)

ويقول الرسول (صلى الله عليه وسلم) : إذا كان ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم.

وعن ابي عمر رضي الله عنهما قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم) " كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته ، فالأمير راع على رعيته ومسؤول عنهم والمرأة راعية على بيت زوجها وهي مسؤولة عنه ، والعبد راع على مال سيده وهو مسؤول عنه".

### • أهمية القيادة :

١. إن القيادة لا بد منها في الحياة حتى تترتب الحياة ويقام العدل ، ويحال دون أن يأكل القوي الضعيف.
٢. أنها حلقة الوصل المتمثلة في القوة التي تتدفق لتوجيه الطاقات بأسلوب متناسق ، يضمن عمل العاملين بين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.
٣. تدعيم السلوك الايجابي والتقليل من السلبيات فهو (القائد) بمثابة ربان السفينة.
٤. السيطرة على مشكلات العمل ورسم الخطط اللازمة لحلها.
٥. مواكبة المتغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المنظمة.
٦. وضع استراتيجيات راشدة في عملية تحريك محفزة نحو هدف سام.
٧. تنمية وتدريب ورعاية الأفراد.
٨. اعادة التوازن للحياة.

### • عناصر القيادة :

١. وجود جماعة من الناس
٢. تحقيق الأهداف المشتركة
٣. عملية التأثير

### ١. وجود جماعة من الناس :

المقصود هنا(الجماعة المنظمة) أي الجماعة التي لها تنظيم محدد، ويختلف موقع اعضاؤها طبقاً للمسؤوليات المناطة بهم ، ويكون لهذه الجماعة قائد لديه القدرة على التأثير فيها وتوجيهها وتعاونه معها وتعاونها معه لتحقيق الهدف المشترك ، لذا فالجماعة المنظمة شرط اساسي لوجود القيادة.

### ٢. عملية التأثير :

والمقصود هو التأثير الايجابي، ولتحقيق عملية التأثير يجب مراعاة الاتي:

المهارة في فن القيادة ، وسائل التأثير القيادي ، نتائج عملية التأثير

اولاً : المهارة في فن القيادة تتمثل في توفر اربعة خصائص اساسيه وهي :

١. القدرة على استخدام القوة بطريقة مؤثرة ومسئولة
٢. القدرة على تفهم أن قوة تحفيز البشر تختلف من وقت لآخر وباختلاف المواقف
٣. القدرة على التعرف على اسلوب يخلق المناخ الذي يساعد على استجابة الأفراد للتحفيز
٤. القدرة على الخلق والإبداع

**ثانياً: وسائل التأثير القيادي :**

١. منح المكافآت على الجهد المبذول
٢. اظهار القائد لخبراته ومهاراته
٣. تنمية قدرات افراد الجماعة
٤. التأثير الشخصي التابع من تمتع القائد بصفات وخصائص تثير اعجاب المرؤوسين به ورغبتهم في ارضائه وتقليده ، وقوة لهم
٥. تأثير التقاليد، مثل طاعة الحاكم أو الأب ، أو أي شخص في مركز السلطة
٦. ومن وسائل التأثير القيادي الخوف من العقاب ، والأذى النفسي أو الجسماني له تأثير كبير في توجيه تصرفات المرؤوسين في اتجاه معين
٧. تأثير الشرعية ، قد يتقبل الافراد نفوذ القائد نظراً لاعتقادهم أن لديه الحق في القيادة وعليهم واجب طاعته.

**ثالثاً: نتائج عملية التأثير**

تحدد درجة نجاح القائد أو فشله بمدى قوة وسيلة التأثير وفعاليتها التي قد يستخدمها لتوجيه الجماعة وتغيير سلوكها .

**القيادة الفاعلة :** إذا أحدثت وسائل التأثير تغيير في سلوك أفراد الجماعة دون أن يتمكن القائد من الحصول على نتيجة ، في هذه الحالة تعرف عملية التأثير بمحاولة القيادة (Attempted Leadership)

**القيادة الناجحة :** عندما تؤدي وسائل التأثير إلى تغيير سلوك الجماعة في الاتجاه المرغوب نتيجة للجهود التي يبذلها القائد ، في هذه الحالة تصبح القيادة ناجحة (Successful Leadership)

**محاولة القيادة :** قد يكون التغيير الحاصل في سلوك الجماعة قد تم فعلاً نتيجة لتوجيه القائد لأفراد الجماعة ، فضلاً عن تمكنه من إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم كجموعه ، مما يوفر لديهم الاقتناع بالقائد وثقتهم به واطمئنانهم إلى قيادته ، وتسمى هنا بالقيادة الفاعلة (Effective Leadership)

**(تابع عناصر القيادة)****٣- تحقيق الأهداف المشتركة:**

تستهدف عملية التأثير في الجماعة الأهداف المشتركة والمرغوبة لكل من المنظمة والجماعة، وتكمن صعوبة تحقيق مثل تلك الاهداف لذا تتمثل كفاءة القائد في معالجة هذا التعارض.

وتحقيق التوافق بين اهداف المنظمة واهداف الجماعة ، وهي عملية توجيه المرؤوسين والتأثير فيهم لتحقيق الاهداف المشاركة ، فإن القيادة ظاهرة نفسية واجتماعية تقوم على علاقة اعتمادية متبادلة بين القائد وباقي اعضاء الجماعة التي يقودها.

**انماط القيادة**

الديمقراطي – الدكتاتورية – الحرة

**(١) النمط الديمقراطي**

فالقائد الديمقراطي هو الذي يفوض كثيراً من سلطته الى مرؤوسيه كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات فهذا الاسلوب يقوم اساسا على الثقة بقدرة المرؤوسين ومحاولة الافادة من آرائهم وافكارهم وهذا النمط يركز على ثلاث اسس هي

- ١- اقامة العلاقات الإنسانية
- ٢- المشاركات في اتخاذ القرارات
- ٣- الولاء للجماعة بأكملها وليس للفرد بذاته

**(٢) القيادة الدكتاتورية (التسلطية)**

فأنها تقوم على الاستبدال بالرأي والتمسك به وتوجيه الأعمال عن طريق الأوامر والتعليمات مع الميل الشديد إلى الإشراف المباشر على عمل الآخرين وهذا السلوك يؤدي إلى جو مشحون بالمشاكل والتعقيدات التي تظهر آثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتسلط والقائد من هذا النمط يركز اهتمامه على العمل والنظام وتحقيق أهداف المؤسسة على حساب الإنسانية

**(٣) القيادة الحرة**

تقوم على أساس إعطاء الأفراد الحرية المطلقة إذ يحول كل فرد سلط كاملة لكي ينجز عمله بالطريقة التي يراها مناسبة وقد يؤدي هذا النمط القيادي إلى الفوضى لأنها تعمل دون هدف محدد كما يركز هذا النمط على كسب رضا العاملين على حساب تحقيق أهداف العمل وتبعاً لذلك يتقلص دور القيادة إلى حد المشورة إن طلبت

**الخصائص المميزة للقائد وسمات القادة**

- ١- دائمو التعلم
- ٢- يثقون بالآخرين
- ٣- متكاملون مع غيرهم
- ٤- يتمتعون باستعداد لإسداء الخدمات
- ٥- يعيشون حياة متوازنة
- ٦- يدرّبون أنفسهم على تجديد الذات
- ٧- مفعمون بالطاقة البناءة
- ٨- يرون الحياة كمغامرة

تعلمت أن الشجاعة ليست غياب الخوف، ولكن القدرة على التغلب عليه

e7sas