

مهارات الاتصال الفعال

- عرف الاتصال بأنه الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استخدام الرموز التي تصدر عن العقل.

- كما عرف بأنه “ تأثير عقل على عقل آخر فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ”.

- التفاعل بواسطة الرموز والاشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكاً عند المتلقي.
- عملية يقوم بموجبها شخص (مرسل) بإرسال منبه (رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل).

- الانطباعات التي يكتسبها شخص عن آخر.
- العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا.
- عملية نقل الافكار والمعلومات بواسطة استخدام الرموز.

- ١- يزيد من قبول وتقدير الانسان في المجتمع .
- ٢- يزيد من التقارب النفسي لأبناء المجتمع .
- ٣- تزداد الافكار وتنمو ويتوسع الخيال.
- ٤- تهيب النفوس لقبول الحق والرجوع عن الخطأ ومن ثم اتخاذ القرارات من خلال الحوار والاتصال الجيد.

- اشباع حاجات الانسان ونمو المهارات المتنوعة وازدياد الثقافة .
- يزيد من مستوى المفردات لدى الابناء .
- البيت الذي فيه اتصال فاعل وبناء سيظهر أثرة واضحاً على الابناء ، سيخرجون الى المجتمع وهم على علم تام بحقوقهم و واجباتهم.

- أساس حياتنا اليومية ، حيث نعتمد عليه في نقل الأفكار وتبادل المشاعر واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات والرقابة .
- القدرة على إنجاز الأهداف ، حيث أوضحت بعض الدراسات أن (٨٥%) من النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية و(١٥%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .

- أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قد قطعت ٨٥ % من طريق النجاح ، و ٩٩ % من طريق السعادة الشخصية .

نقضى ٧٠% من وقت اليقظة نقضيه فى التواصل

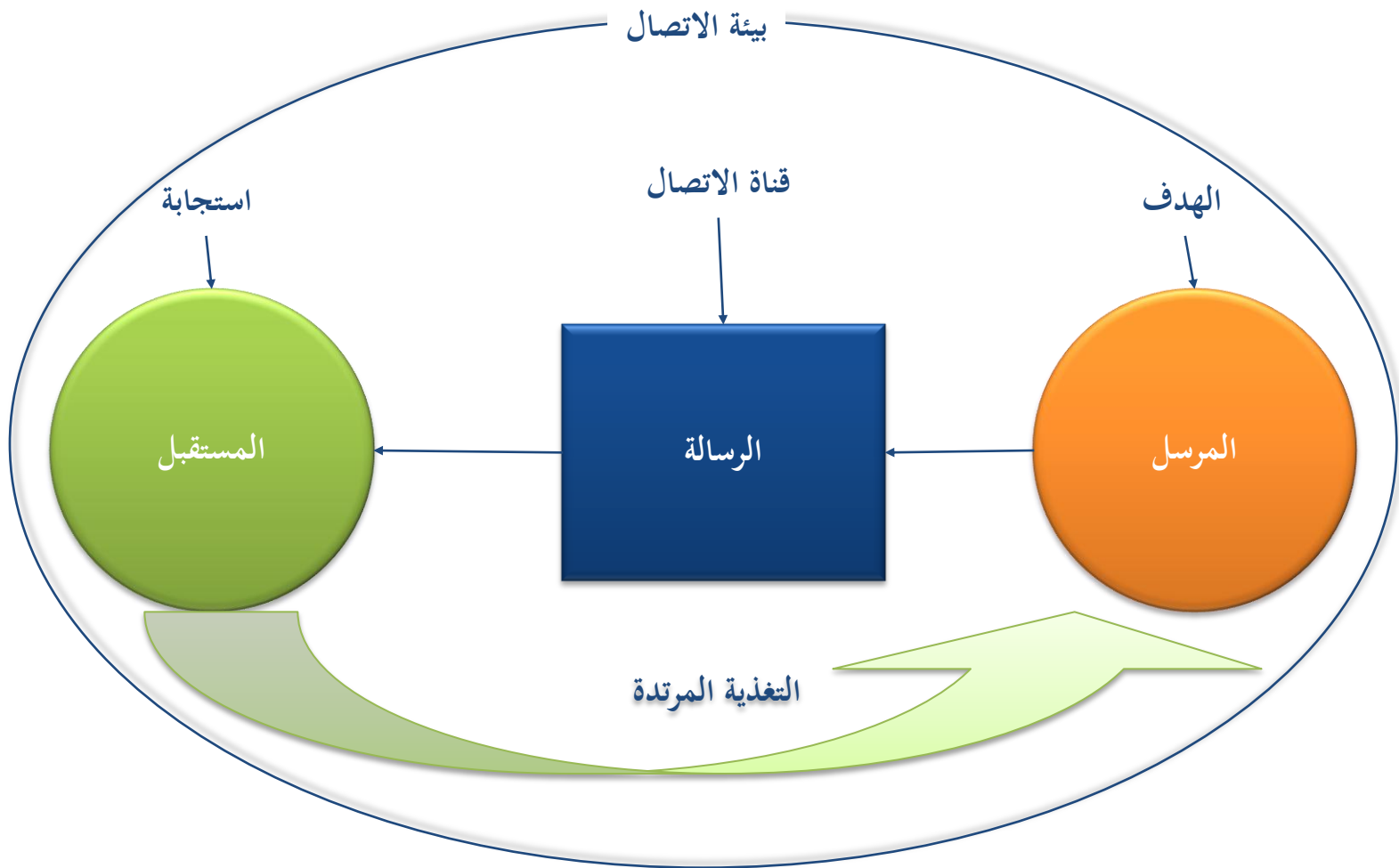
9

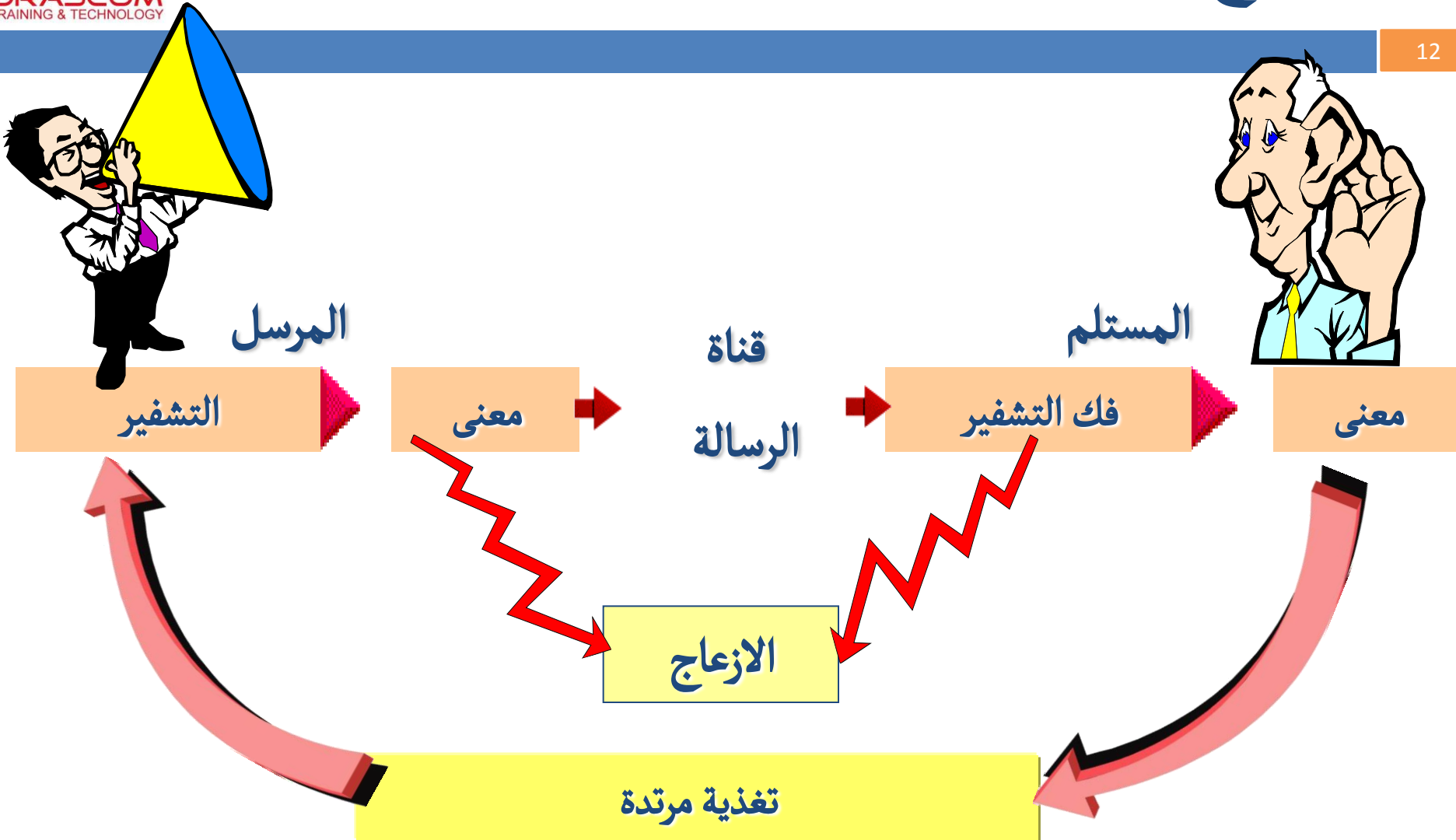
- ٩% الكتابة
- ١٦% القراءة
- ٣٠% التحدث
- ٤٥% الاستماع

مكونات عملية الاتصال

مكونات عملية الاتصال

11





الهدف

- المقصود به الغرض من الاتصال أو الغرض من نقل الرسالة للمستقبل، ويجب أن يكون الهدف واضحاً ومصاغاً بأسلوب يجعل المرسل يوفر كافة الوسائل لتحقيقه.

المرسل

- هو الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال وله حاجة للاتصال من أجل التأثير على الآخرين.

مهارات يجب أن يتصف بها المرسل

14

اختيار أسلوب العرض
المناسب

التعبير عن الأهداف بدقة

بساطة ووضوح اللغة

إظهار الاهتمام بالمستقبل
وتشجيعه، وخلق الثقة
بالنفس

الانتباه إلى ردود الفعل
وملاحظة ما يطرأ على
المستقبل من تغيرات

التحضير الجيد والإلمام
بالموضوع

المستقبل

- هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل

الرسالة: هي الناتج المادي

- أن تكون الرسالة بسيطة وواضحة ومختصرة
- لا تحمل أكثر من معنى
- مرتبة ترتيباً منطقياً

والفعلي للمرسل، ولضمان
وصول الرسالة بشكل جيد إلى
المستقبل يفضل أن تتصف

بالآتي:

بيئة الاتصال

- الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصره المختلفة

قناة الاتصال

- هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي ترسل عبرها الرسالة، و يجب أن تكون قناة الاتصال خالية من التشويش ومناسبة لطرفي الاتصال

الاستجابة

هو ما يقرر أن يفعله المستقبل تجاه الرسالة إما سلباً أو إيجاباً، الحد الأعلى للاستجابة هو أن يقوم المستقبل بما هدف إليه المرسل، كما أن الحد الأدنى للاستجابة هو قراراً بتجاهل الرسالة

التغذية المرتدة

هي المعلومات المرتدة من المستقبل والتي تسمح للمرسل بتكوين حكم نوعي حول فاعلية الاتصال

نموذج الاتصال الانساني



المعنى الأحاسيس الحكم

المعنى الأحاسيس الحكم

ORASCOM
TRAINING & TECHNOLOGY

الرسالة

القيم

الاعتقادات

التجارب الشخصية

المؤثرات الخارجية

البرمجة السابقة

القيم

الاعتقادات

التجارب الشخصية

المؤثرات الخارجية

البرمجة السابقة

ردة الفعل

THE ICEBERG

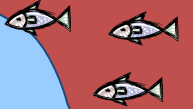


معروف للآخرين

السلوك

SEA LEVEL

غير معروف للآخرين



القيم والمعتقدات



المستويات الثلاث للبرمجة (نموذج مرسيدس)

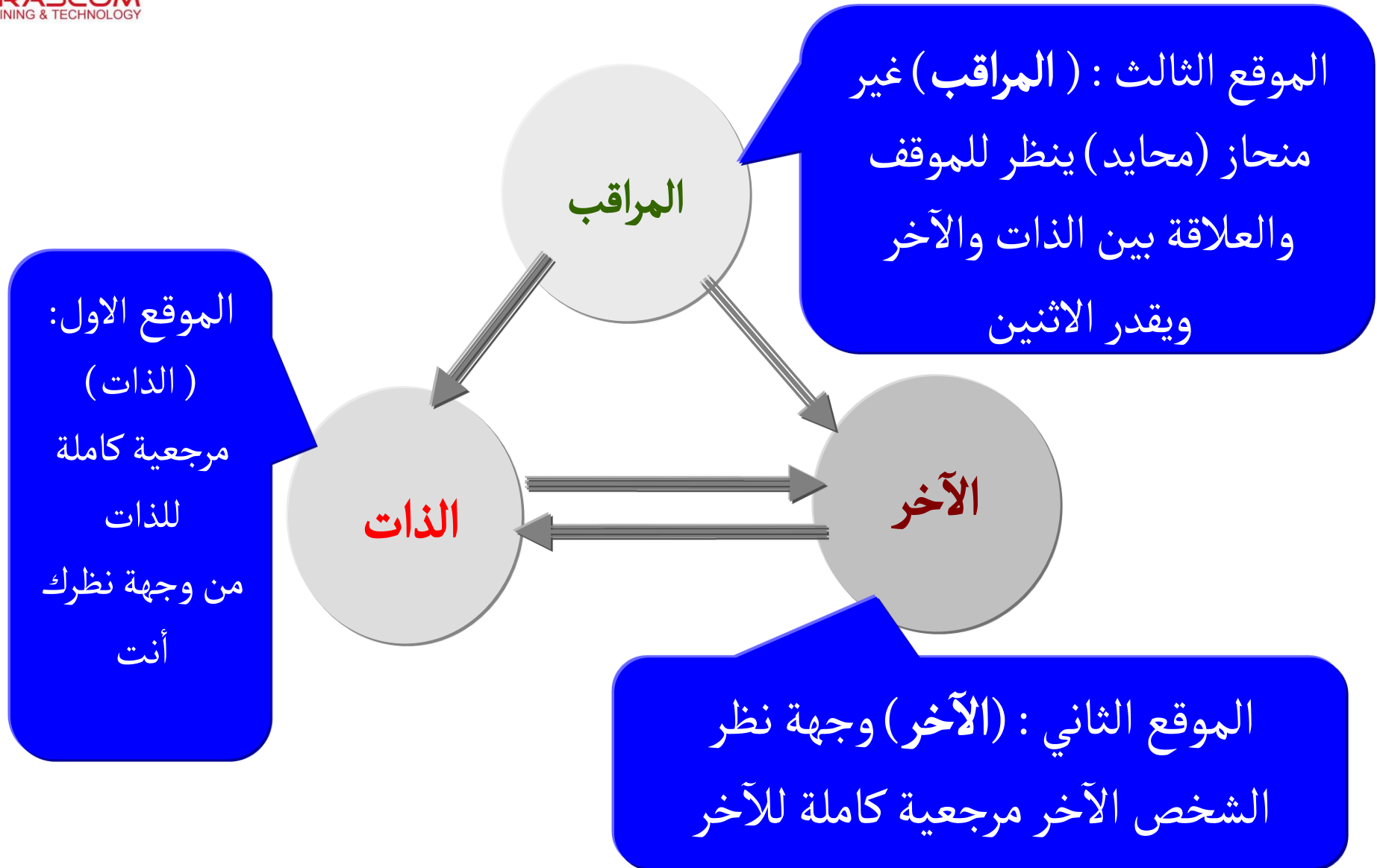


المستويات الثلاثة للبرمجة اللغوية العصبية :

١. مستوى السلوك الخارجي
٢. مستوى التفكير الداخلي
٣. مستوى الشعور الداخلي

- كافة المستويات الثلاث مرتبطة ببعضها البعض و يؤثر كل مستوى على الآخر.
- أي تغيير في أي مستوي يؤثر في باق المستويات.
- كل إنسان له تأثير على أحد هذه المستويات أكبر من المستويات الأخرى .
- كل إنسان لديه القدرة على السيطرة على كافة المستويات.

Perceptual Positions مواقع الإدراك



أنواع الشخصيات

24

المعبرون

له شعبيته الخاصة
إجتماعي
محبوب
انفجاري
عاطفي
ثرثار

تحدث معه عن أموره
إسأله عن رأيه
لا تخوض معه في
التفاصيل
قدم له أفكار جديدة
لا تسيطر عليه

المسيطرون

مباشر
قليل الكلام
حاسم
هجومى
قرارات سريعة
غير صبور
يعتز بذاته

كن واضحاً
كن محدداً
اختصر
لا تحتاج مقدمات
لا تتحايل عليه
تكلم فى حدود العمل
لا تأمره أو توجهه

المحبوبون

مخلص
منصت
يحافظ على رضاء الآخرين
يثق فى الناس
لطيف
يتقهم الآخرين
يمكن التنبؤ برد فعله

إبدأ بالأمور الشخصية
لا تستعجله
لا تسيطر عليه فى الحوار
لا تكن غامضاً
كن صبوراً
لا تضغط عليه

المحللون

دقيق
يحب التفاصيل
يتبع الإجراءات
يبحث عن الحقيقة
حساس
معايير إنتاج عالية

كن جاهزاً
كن مباشراً
ناقش العمل فقط
قدم له الكثير من الأدلة
كن منظماً
لا تسرع فى الشرح

عناصر الاتصال

عناصر الاتصال الفعال

26

- يجب أن تأخذ في اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية ، أى هى تأثير الناس على الناس .
- حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التى يمكن أن يفسر بها الطرف الآخر هذه الأهداف ويتجاوب معها ، وكما أن عليك أن تتفهم أهدافه التى تتعارض أو تختلف مع أهدافك .
- قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التى تثير اهتمام الطرف الآخر والأشياء التى قد تثير شكوكه أو ضيقه أو غضبه .

عناصر الاتصال الفعال

27

- يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب مفاهيمه للأشياء ذات القيمة .
- تذكر أن الاتصال الفعال يعتمد على التفسير الجدي للرسالة ، أى شرح المعنى بأسلوب تحفيزى يتقبله الطرف الآخر ويفهمه بناء على خبراته ومعلوماته السابقة .
- تذكر أن فى المقابلة الشخصية (وجهاً لوجه) غالباً ما تعتبر طريقة المخاطبة أهم كثيراً من المعنى .

عناصر الاتصال الفعال

28

- تذكر أنك تعبر عما تريد أن تقوله بعدة وسائل هي : (الكلمات ووضع الجسم ، وتعبيرات الوجه ، ونبرة الصوت ، والتركيز على المقاطع) .
- تذكر أن لغة المشاعر والاحساسات تكون أغلب الأحيان أكثر إقناعاً من لغة العقل .
- تخير الكلمات مع الأخذ في الاعتبار تأثيرها المحتمل على العقل والعواطف

عناصر الاتصال الفعال

29

- تذكر تماماً أنك مهما كنت حريصاً فإنك غير معصوم من الخطأ وأن من الصعب على الإنسان أن يميل إلى شخص يتعالى عليه بمعلوماته .
- عليك أن تعطى الطرف الثانى وقتاً كافياً للاشتراك فى الحوار .
- كن حساساً لوقع الصمت المعبر عن الاتصال .
- حول أن تتنبأ بالاستقبال المحتمل لرسالتك من الطرف الآخر
- تعرف على مدى احترام الطرف الآخر لك ، وعلى أسبابه
- ليكن كلامك فى حدود العلاقة التى تربطك بالطرف الآخر ولا تتعده هذه الحدود .

قوانين الاتصال

قوانين الاتصال الفعال

31

- معنى الاتصال هو النتيجة التي تحصل عليها.
- لذلك فإذا لم تحصل على النتيجة المطلوبة فهذا يعني أنك لم توصل رسالتك بشكل جيد .
- الخريطة ليست هي الواقع

قوانين الاتصال الفعال

32

- احترام وتقبل الآخرين كما هم.
- ليس هناك فشل بل خبرات وتجارب.
- الشخص الأكثر مرونة يمكنه التحكم بالأمور.
- وراء كل سلوك قصد ايجابي.

قوانين الاتصال الفعال

33

- العقل والجسم يؤثر كل منهما على الآخر.
- إن الأفكار والحالات الذهنية التي تمر بها تنعكس على تعبيرات وجهك وكذلك تنعكس على فسيولوجيتك وتحركات جسمك ، فالتمثيل الداخلي او التحدث مع الذات سيؤثر على تعبيرات وجهك وتحركات جسمك وبالتالي ستؤثر على شعورك واحاسيسك و عليه فان فهمك يجعلك اكثر تحكما في حالتك الشعورية.

ما هي الفعاليات التي يجب توفرها في المرسل تجاه نفسه :

34

- التحليل للذات من وقت لآخر للتعرف على النفس
- هل تستطيع أن تقيم نفسك على أساس موضوعي
- كيف تتعامل مع الأخبار غير السارة .. ماذا يكون مصير من ينقل خبرا غير سار
- هل تتعلم من أخطائك
- هل تجيد الإصغاء للآخرين وتتعلم منهم ؟
- هل تستطيع التخلص من المعلومات غير الضرورية
- هل تستطيع أن توزع أعمالك وتفوض سلطاتك؟
- هل تتخذ القرار بعجلة أم بترو معقول ؟

خاطب الذات إيجابياً

35

- لمخاطبة الذات إيجابيات آثارا إيجابية كبيرة وللمخاطبات السلبية آثارا كبيرة سلبية ..
- ردد بعض الكلمات المهمة لكي تكتسبها
- فكر في الموضوع الذي تريد الكلام فيه قبل التحدث . فقد وجد بالدراسات أن الموضوعات المجهزة أكثر تأثيرا من غير المجهزة

خاطب الذات إيجابياً

36

- إذا جاءك وقت فارغ راجع الأعمال التي ينبغي عليك فعلها . فكر في بعض الأعمال التي تحتاج إلى معالجة بالتفكير ... عندما لا تجد شيئاً اذكر الله تعالى ..
- حاسب نفسك المحاسبة التي تزيد من عملك لا المحاسبة التي تلوم نفسك فيها بلا آثار إيجابية ..
- لا تعود نفسك على السرحان وأحلام اليقظة فهي من معوقات الاتصال
- إذا ضحكت يزيد استيعابك ١٤ مرة
- استخدم اليد اليمنى للفهم
- استخدم اليد اليسرى للإبداع .. لما لهما علاقة في تكوين الدماغ

إدراك الفرد للأشياء عملية اختيارية

37

- لا يستطيع الفرد أن يرى كل شيء
- لكنه في بعض الأحيان يتجاهل بعض الأمور فلا يراها أو لا يسمعها
- وفي بعض الأحيان ينشغل بغيرها فلا يراها
- أو يتعود عليها فلا تلفت نظره .
- لذا ينبغي علينا أن نتأكد أن المستقبل يلتقط الرسالة

- هناك من له رغبة في الملاحظة فلا تحتاج إلى التنبيه وينبغي على الملقى أن يدخل في الموضوع المرغوب لدى المستمعين .
- هناك من لا يعرف أهمية الموضوع بالنسبة إليه وليس هناك رغبة فيه فينبه إلى أهميته بالنسبة للفرد لتزداد الرغبة في الموضوع ، فهذا بحد ذاته وسيلة كبيرة للتنبيه .

- المقدمة المنبهة وهو وضع منبه قبل البداية
- وضع منبهات في الرسالة للتركيز الذهني والشعوري كشدة الصوت ورفع تارة ، وإلقاء بعض الكلمات المنبهة تارة (كقوله هناك أمر عظيم...) أو شدة الضوء أو غيرها من الوسائل الجاذبة للانتباه ..
- التربية الشعورية بأهمية موضوع يزداد أهميته مع الزمن .. كاهتمام الناس بالكرة

- و من العوامل المؤثرة في زيادة المنبه في الرسائل : الحجم والحركة وارتفاع الصوت وشدة الضوء والألوان وقوة الرائحة ودرجة الابتكار والتباين في أجزائها والشكل وسهولة رؤيتها وفهمها وقدرتها على اجتذاب أكبر عدد من الحواس .
- و من العوامل المؤثرة في زيادة المنبه في المستقبل : اهتمامه بالشيء وتوافق مع آرائه خاصة مع ما يهتم به ، والحاجة إليها والقدرة على التركيز والمستوى التعليمي وسلامة أجهزة الإحساس لديه .

خطوات عملية الاتصال

الخطوة الأولى ..حدد المشكلة

42

- ما هي الظروف التي أوجدت لديك تلك الحاجة الملحة إلى أن (تتكلم)؟؟
 - ما هي الحاجات التي ينبغي الوفاء بها ؟
 - من هم المستقبلون ؟ وما عددهم ؟ هل هم متجانسون في مصالحهم واهتماماتهم ؟ أم متنوعوا المصالح والاهتمامات ؟
 - هل لديهم معرفة بها طيبة وصحيحة بالمشكلة أم لديهم معرفة بها ولكنها ناقصة أو خاطئة أو مضللة ؟
 - هل هم معادون أم منصفون أم غير بالغين بالمشكلة على الإطلاق ؟
 - هل هم يتصرفون على نحو خاطئ أم هم لا يقومون بأى تصرف على الإطلاق ؟
 - ما هي طبيعة العلاقة بين المرسل والمستقبل ؟
 - وما مدى قدرة المرسل على أن يطلب من المستقبلين تخصيص بعض وقتهم له ؟
- إن التوصل إلى إجابات دقيقة لتلك الأسئلة المترابطة سوف يحدد إلى مدى بعيد الشكل النهائى لمجهود الاتصال ومدى كفاءته وفاعليته .

الخطوة الثانية .. حدد الهدف من الاتصال

43

- هل هو مجرد توصيل معلومة ؟ أم تحفيز وتنبيه الفكر ؟
- هل يسعى المرسل إلى إقناع المستقبل أو المستقبلين بعقيدة معينة ؟ أم أنه يحاول أن يقنع المستقبل أو المستقبلين بالتصرف على نحو ما بواسطة الأمر المباشر ؟ أم بالإقناع ؟
(إذا كان المرسل يستخدم الإقناع فإن الاتصال يصبح جزءاً من عملية البيع) وبالتالي ما هو الفعل أو التصرف المرغوب ؟

الخطوة الثالثة.. أعداد الصيغة النهائية للرسالة

44

- اجمع المعلومات المتصلة بالموضوع .
- ضع الأفكار العامة للمشروع .
- قم بإعداد مسودة الرسالة .
- هل هي خالية من الثغرات ؟
- هل تساعد حقاً على حل المشكلة ؟

وهذه المسودة يجب أن تكون بناءة قائمة على بحث ودراسة الحقائق وظروف الموقف والاعتبارات الأساسية في الحالة والشرح والإيضاحات المرتبطة بالموضوع ، وإذا كانت الرسالة تدعو إلى اتخاذ إجراء ما فإن المسودة يجب أن توضح أسلوب الاستجابة للرسالة .

بناء الرسالة بصورة أولية

45

- ماذا ؟
- لماذا؟
- متى؟
- كيف؟
- أين؟
- من؟

الخطوة الرابعة: اجعل الرسالة ملائمة للمستقبل

46

- ستجد الرسالة طريقها للتنفيذ إذا وضع المرسل هذه الاعتبارات بين عينيه :
 - من هم المستقبلون .
 - ما هي طبيعة اهتماماتهم ؟
 - هل هم جميعاً مهتمون بالأمر بنفس الدرجة ؟
 - هل من الضروري تغليف الرسالة بمظهر جذاب أو مقبول ؟
 - إذا كانت الرسالة تتطلب استجابة من نوع ما ، فما هي أسهل وسيلة يستجيب بها المستقبل ؟
- بناء على الإجابات التي تحد لها لتلك الأسئلة قد يتضح أنه يوجد في الواقع مجموعات متعددة من المستقبلين وقد يقتضى الأمر دراسة كل منهما على حده .

الخطوة الخامسة: أقم العلاقة ووطدها

47

- انتق الوسيلة أو وسائل الاتصال الأكثر ملائمة للهدف من بين وسائل الاتصال المتاحة .
 - ضع الرسالة فى الصورة الأكثر ملائمة .
- يجب ألا يغيب عن أذهاننا ، أن وسائل الاتصال وأساليبها الفنية ما هى إلا أدوات يستعان بها لتوصيل الرسالة وبالتالي يجب ألا تستحوذ تلك الأساليب على اهتمامنا إلا بالقدر الذى يتناسب مع دورها هذا .

قائمة مراجعة الأعمال المساعدة

48

- مكان تسليم الرسالة
- المعدات والأدوات اللازمة لتوصيل الرسالة
- التوقيت المناسب لتبليغ الرسالة
- الأعمال الورقية والوثائق المتعلقة بالموضوع
- انت ذاتك هل قمت بمراجعة مواردك

الخطوة السادسة :قم بقياس النتائج

49

- هل الرسالة وصلت ، وفهمت ؟
- هل أحدثت الأثر المطلوب ؟

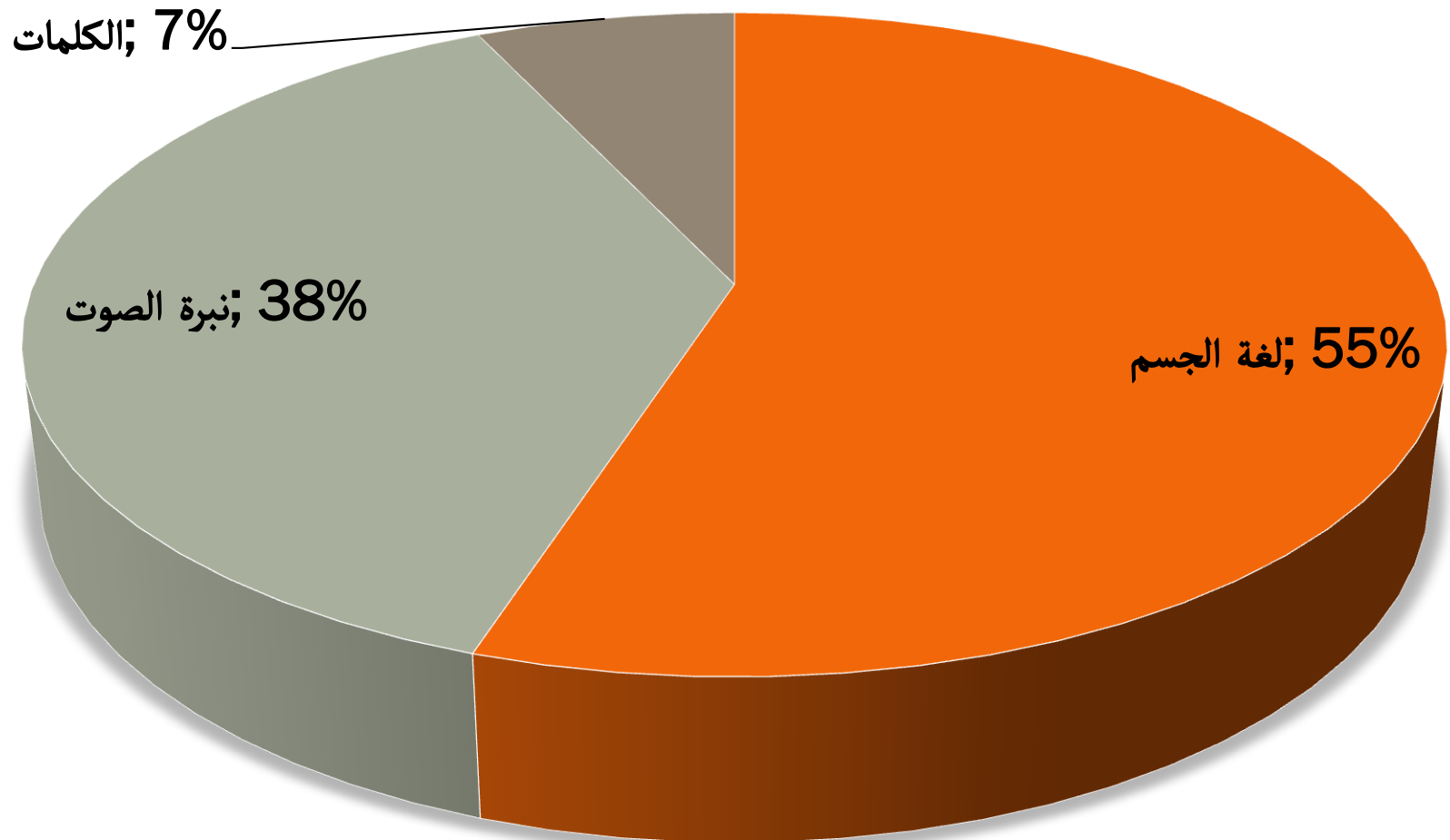
وعند تقديرنا لنتائج الاتصالات ، من الضروري أن نفرق بين رد الفعل تجاه رسالة وتجاه الفعل اتجاه علاقة ... فالإعجاب للكتيب أو التصفيق للمحاضرة لا يعنى بالضرورة أن الرسالة قد فهمت وأن النتائج المرغوبة قد تحققت .

لتحدد وسيلة الاتصال عليك بأن تسأل نفسك

50

- هل أنا في حاجة لتسجيل ما حدث ؟
- هل حجم المعلومة وصعوبتها كبير لدرجة أن مستقبلها لن يستطيع فهمها كلها مرة واحدة ؟
- هل أنا في حاجة لأن يستطيع مستقبل الرسالة الرد على رسالتي فوراً ؟
- هل أنا في حاجة لأن أكون قادراً على التفكير في الرسالة والرد في وقت آخر ؟
- كم فرداً أريدهم ان يتلقوا رسالتي ؟ وهل نفس الرسالة لهم جميعاً ؟
- هل أنا في حاجة لأن أكون قادراً على التغيير أو إضافة الجزئيات الدقيقة أثناء إرسالها ؟
- هل عى رسمية أم غير رسمية ؟
- هل أنا غير قادر على الاتصال بالمرسل إليه شفهيًا أم أنه من الصعب جداً فعل ذلك ؟
- هل توجد عوائق جغرافية أو طبيعية للوسيلة التي يمكنني استخدامها ؟

أنواع ومهارات الاتصال



الاتصال اللفظي (مهارات الحديث)

53

هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم
نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل

طرق تحسين مهارات الاتصال عند الحديث

54

- استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهل وغير رسمي ويمكنك استخدام اسم الشخص في المخاطبة حسب نوعية العلاقة .
- استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية .
- كن صريحاً عندما يوجه الآخرون سؤال معين ، مع إعطاء أكبر قدر من المعلومات .

طرق تحسين مهارات الاتصال عند الحديث

55

- أحسن استخدام الدعاية لتخفيف حالة القلق ولا تسرف في استخدامها .
- تلاشى الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص .
- تحكم في حركات شفطيك وحواجبك .
- راعى عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل اعتدل في السرعة في الكلام .
- ابتعد عن التهديد في المناقشة .

مقومات الاتصال اللفظي

56

- وضوح الصوت
- التكرار
- المجاملة والتشجيع والتجاوب
- التغذية المرتدة

هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال هما:

- لغة الجسد:

- تعبيرات الوجه
- حركة العينين والحاجبين
- اتجاه وطريقة النظر
- حركة ووضع اليدين والكفين
- حركة ووضع الرأس
- حركة ووضع الأرجل
- حركة ووضع الشفاه والفم واللسان
- وضع الجسم... إلخ

- الاتصال الرمزي:
 - لتوصيل القيم والأحاسيس للمتلقى مثال على ذلك:
 - الشعر: اللحية، الشارب، الحلاقة، التسريحة
 - العلامات: مثل الوشم... وغيره
 - الجواهر والحلي
 - نوع وألوان الملابس
 - نوع وموديل السيارة
 - نوع المنزل وموقعه
 - المقتنيات (هاتف محمول، بيجر، الخ...)
 - مكان الجلوس
 - المسافة بينك وبين الآخرين
 - مستحضرات التجميل... إلخ

مقومات الاتصال غير اللفظي

59

- تواصل العينين
- الابتسام
- إظهار الاهتمام
- الاسترخاء
- التجاوب

هناك عدد من العوامل التي يجب مراعاتها لزيادة مهارة الكتابة وهذه العوامل هي :

- يجب مراعاة عناصر التكاليف المرتبطة بالكتابة وبالتالي فيجب أن نسأل أنفسنا في كل مرة نعد فيها خطاباً أو أوامر.....الخ

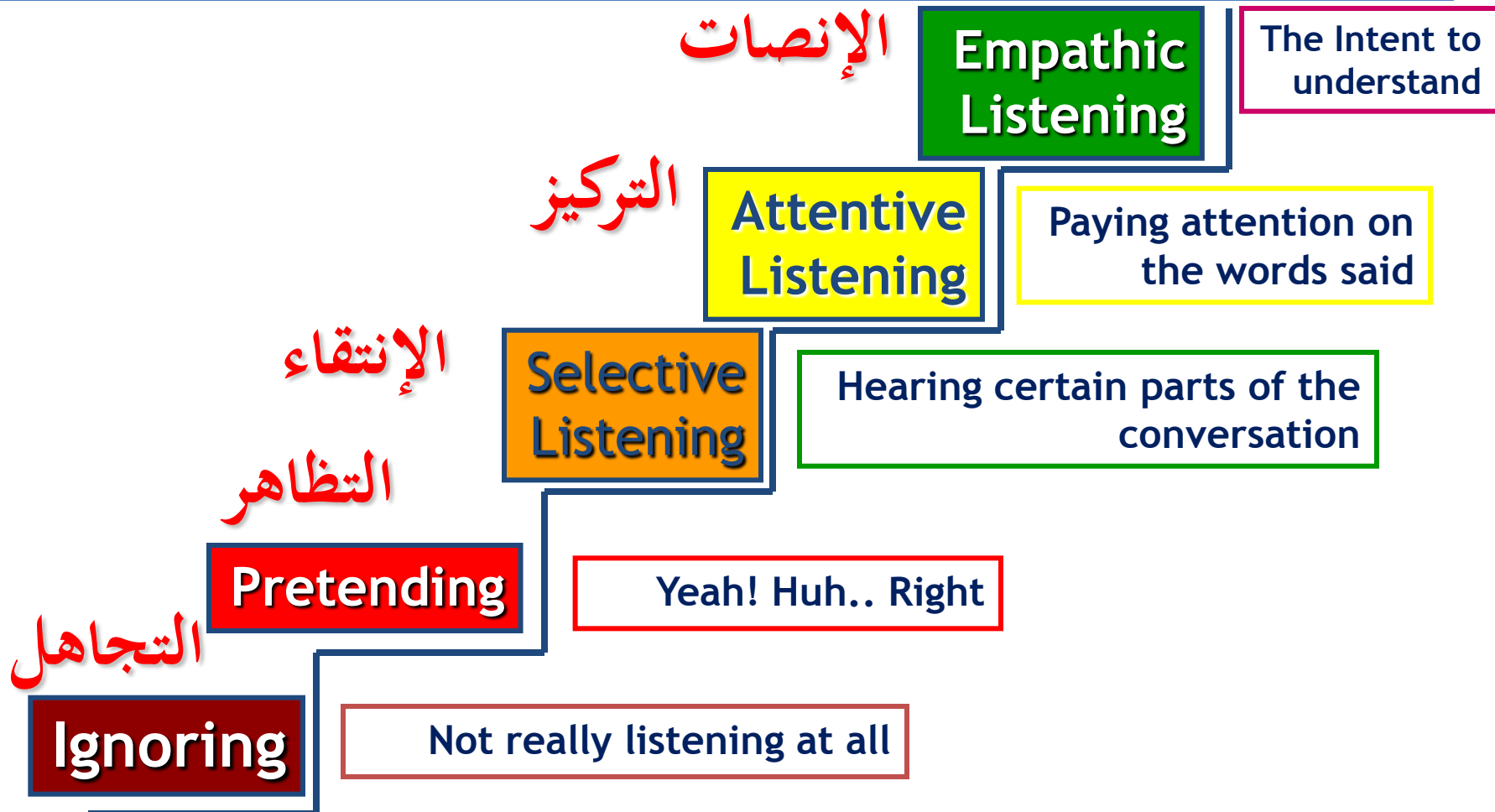
- هل هذا الخطاب ضروري حقيقة ؟
- هل هذا الخطاب كافى ؟
- هل هذا الخطاب فعال ؟
- هل يوجد بديل آخر للاتصال دون استخدام هذا الخطاب ؟

- يتعين عند الكتابة تقسيم الرسالة أو الخطاب إلى فقرات من حيث المقدمة والمحتوى والنهاية .
- اجعل مقدمة الخطاب بسيطة ؟
- استخدم الكلمات البسيطة وتجنب الكلمات الثقيلة عند الكتابة .
- تجنب التكرار .
- لا تستخدم الكتابة فى الرسائل والاتصالات التى يكون فيها نقل المشاعر مهمة .
- أحسن تقديم الرسالة مع استخدام اللغة الاقتصادية .

- حدد الغرض الرئيسى من كل خطاب .
- قسم الخطابات والرسائل إلى أربع مجموعات :
 - مجموعة خاصة بالمعلومات الروتينية أو رسائل الأخبار .
 - رسائل الرفض أو الإخبار السيئة .
 - رسائل الإقناع والتحرير .
 - رسائل خاصة بالمشاركة فى ممارسة أعمال معينة .
- احضر العوامل التى تساعد على تحسين الخطابات المنظمة .
- نظم دورات تدريبية إذا لزم الأمر لتحسين مهارات الكتابة .

- **السمع:** وظيفة فسيولوجية تقوم بها الأذن

- **الإستماع:** وظيفة نفسية يقوم بها العقل



- بعض الإرشادات المفيدة عند التخاطب وجهاً لوجه :
- قف عن الكلام فلا تستطيع الانصات وأنت تتكلم .
- ضع المتكلم فى وضع مريح وطبيعى وبالتالى يمكن مساعدة المتحدث على الكلام بحرية .
- أشعر المتكلم برغبتك فى السماع وذلك من خلال المتابعة باهتمام ومحاولة التفهم بدلاً من المعارضة .
- تحرر من الذهول والارتباك وذلك بضبط تصرفاتك وعدم الانصراف إلى أشياء أخرى .

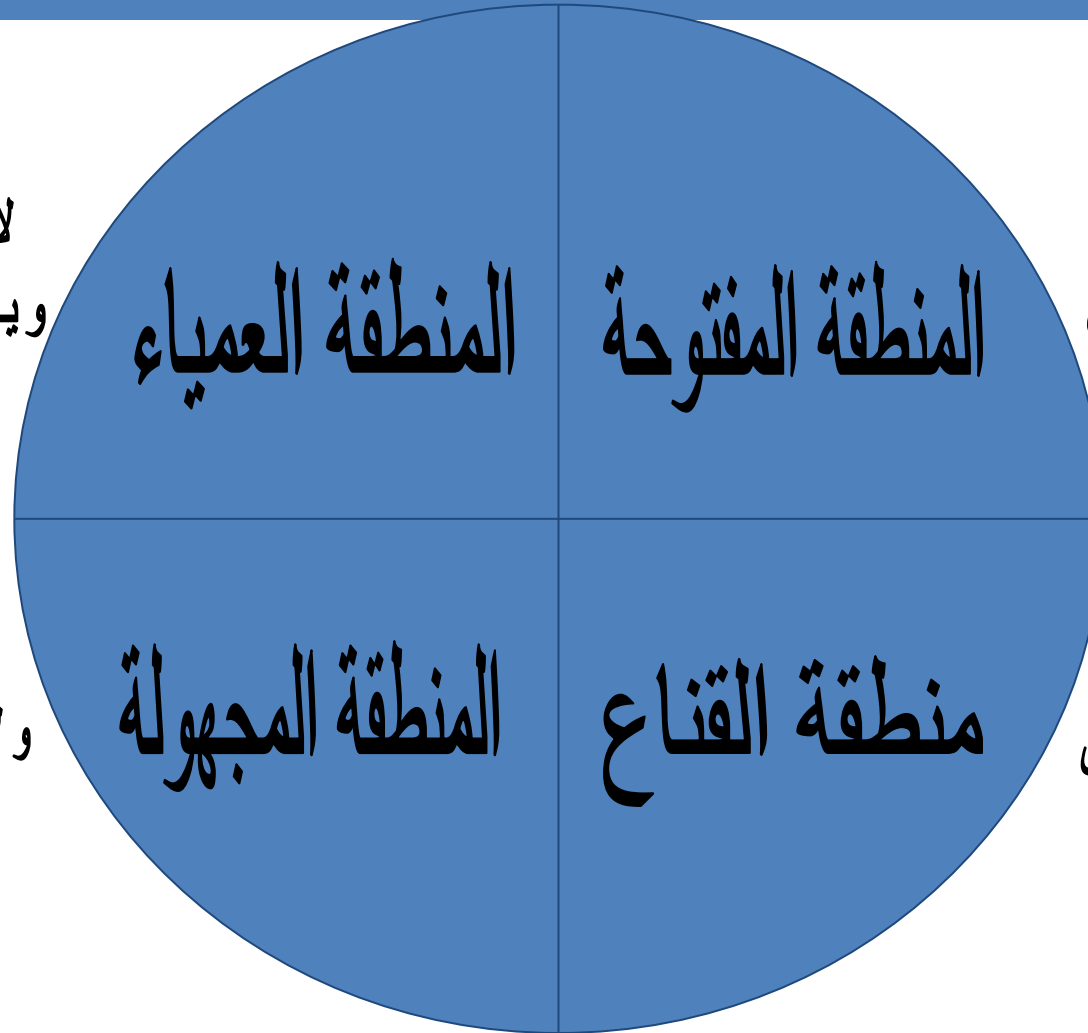
- شارك وجدان المتكلم .
- كن صبوراً يلزم السماع لأكبر وقت مع عدم مقاطعة المتحدث .
- اضبط أعصابك حيث أن الشخص الغضبان يستقبل المعنى بقصد خطأ .
- كن سهلاً في مناقشتك فلا تضع الناس في موقف دفاعي قد يصل إلى حد الغضب .
- اطرح بعض الأسئلة وذلك يشير إلى إصغائك ومن الأفضل أن تقدم أشياء موضوعية .

- قف عن الكلام هذا هو الإرشاد الأول والأخير نظراً لتوقف الإرشادات الأخرى عليها حيث أنه :
 - * قد أنعم الله علينا بأذنين ولسان واحد ومن هنا يجب الإنصات أكثر من الكلام .
 - * يتطلب الإنصات أذنين أحدهما لفهم القصد والأخرى للإحساس .
 - * متخذى القرار الذين لا يصغون توجد لديهم معلومات أقل لاتخاذ قرار سليم .

معوقات الاتصال

نافذة جو هاري

69



تعرفها أنت
ويعرفها الآخرون

لا تعرفها أنت
ويعرفها الآخرون

تعرفها أنت
لا يعرفها الآخرون

لا تعرفها أنت
ولا يعرفها الآخرون

- الاضطراب والسرعة في العرض
- عدم الاهتمام بردود فعل الآخرين
- التعالي والفوقية
- التناقض بين الاتصاليين اللفظي وغير اللفظي
- التقديم الخاطئ
- التسرع في التقييم أو التعليق .
- استخدام العبارات التقريرية والتخصصية .
- مقاطعة الآخرين .

معوقات الاتصال

71

- الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام .
- الاستئثار بالحديث .
- أسئلة الاستدراج .
- التهكم والسخرية .
- التركيز على الأخطاء .
- المجادلة .
- ممارسة بعض العادات المعوقة .

وسائل التغلب على المعوقات

72

١. التأكيد على أن الاتصال دائما يكون ذا اتجاهين.
٢. اختيار قناة الاتصال الملائمة.
٣. التأكيد على أن المعلومة التي أعطيت للمستقبل واضح.
٤. الاستيعاب الجيد لكي يتم استيعاب معظم الأشياء الواردة من المرسل.
٥. كسب ثقة الآخرين.
٦. الاعداد الجيد لعملية الاتصال.
٧. اختيار الجو المناسب لعملية الاتصال.
٨. الاستفادة من المعلومات المرتدة من المستمع لإعطاء الفرصة للمرسل بأن يستمر في حديثه أو رسالته.

عشرون قاعدة فى فن الاتصال

73

- القاعدة الأولى / قدر الشخص
- القاعدة الثانية / اظهر اهتمامًا حقيقيا بالشخص
- القاعدة الثالثة / أظهر الحب ..
- القاعدة الرابعة / حدث الآخرين بمجال اهتمامهم
- القاعدة الخامسة / أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم
- القاعدة السادسة استخدم أسلوب المدح :-
- القاعدة السابعة : تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك..

عشرون قاعدة في فن الاتصال

74

- القاعدة الثامنة : تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم..
- القاعدة التاسعة : تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها ..
- القاعدة العاشرة : وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقا..
- القاعدة الحادي عشر : اسعى لتنويع تخصصاتك واهتماماتك
تتسع دائرة معارفك وتنوع صداقاتك ..

عشرون قاعدة في فن الاتصال

75

- القاعدة الاثنا عشر : للناس أفراح و أتراح فشاركهم وجدانيا و للمشاركة في المناسبات المختلفة مكانتها في نفوس الناس ..
- القاعدة الثالثة عشر : حاول أن تكون واضحاً في تعاملك ..
- القاعدة الرابعة عشر : حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها..
- القاعدة الخامسة عشر : لا تكن لحوحاً في طلب حاجتك..
- القاعدة السادسة عشر : اختر الأوقات المناسبة للزيارة..

عشرون قاعدة فى فن الاتصال

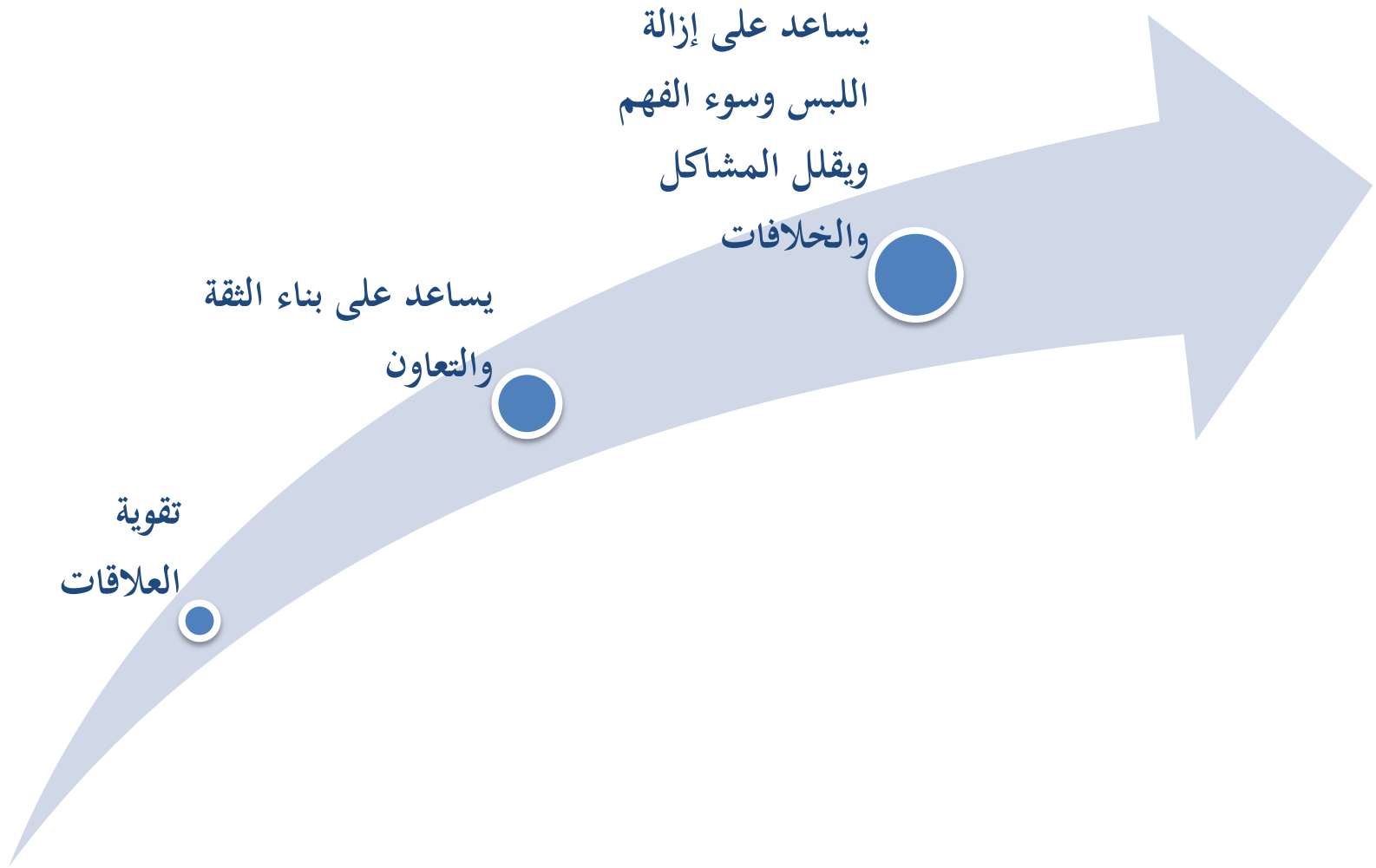
76

- القاعدة الثامنة عشر : ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..
- القاعدة التاسعة عشر : حاول أن تقلل من المزاح..
- القاعدة العشرون: حاول أن تتنقي كلماتك..

كيف تؤثر فى الآخرين وتستأثر بقلوبهم

تذكر الاتصال الفعال يساعدك على

78



لكي تفهم الناس افهم نفسك

79

- ماذا تريد؟
- – ما الذي يغضبك؟
- – بماذا تهتم؟
- – ما الذي يرضيك؟
- – متى تقول نعم ومتى تقول لا؟

وأنت واحد من الناس وما يؤثر فيك يؤثر فيهم

كيف تدخل لقلوب و عقول الناس

80

• الاحترام والتقدير

- نحن نحترم الكبير وصاحب المنصب لأنه مهم
- لكن هل تعتقد بأنه يوجد شخص في العالم يظن أنه غير مهم
- أتفق مع الشخص الآخر أنه مهم وسوف يتفق معك في كل شيء

كيف تدخل لقلوب و عقول الناس

81

- التسامح والبحث عن العذر
- كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنت فيها
- نحن نرى أخطاءنا صغيرة ونجد لها أعذار أما أخطاء الآخرين فهي كبيرة ولا تغتفر
- اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلاً و جدد الثقة بالمخطئ.

كيف تدخل لقلوب وعقول الناس

82

- افهم وجهة نظر الشخص الآخر
- كل شخص يعتقد دائماً أنه على حق وأن آراءه منطقية
- حتى لو اختلفت مع الآخر في الرأي وتأكدت
- أنه على خطأ حاول أن تفهم وجهة نظره
- الاستخفاف بآراء الآخرين يدفعهم إلى المقاومة

- الناس تستغرق ٤٠% من وقتها في الإنصات وكثيرون لا يجيدونه
- أظهرت دراسة علمية على مهارات الاتصال بين الناس أن الناس يستغرقون ما نسبته ٧٥% من يومهم في الإنصات والتحدث فقط ، ٤٠% للإنصات و ٣٥% للتحدث ، بينما يقضي ١٦% من أوقتهم في القراءة و ٩% في الكتابة. وهو ما يؤكد أن الإنصات يحتل النصيب الأسد من أنشطتنا اليومية
- لماذا يُحِب المنصت؟
 - لأنه المغناطيس الذي يلجأ إليه الناس لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم
 - لقلّة أخطاء لسانه. فمقارنة بعشاق التحدث فإنه أقل عرضة لزلة اللسان و أقل تصادماً معهم
 - ويزود الإنصات المنصت بمعلومات كثيرة ، فكلما زاد إنصاته زادت معلوماته وبالتالي حاجة الناس إليه والأنس بوجوده

كيف تدخل لقلوب و عقول الناس

84

• ابحث عن العوامل المشتركة

- ❖ دائما يوجد نقاط يتفق عليها الجميع، انطلق منها ولا تركز على نقاط الاختلاف.
- ❖ لنعمل في اتفقا عليه وليعذر بعضنا بعضا فيما اختلفنا فيه
- ❖ نتحدث عن مصلحتك وتحدث عن المصلحة المشتركة

كيف تدخل لقلوب و عقول الناس

85

- تأكد أن الاتصال وجهاً لوجه هو عملية مستمرة :
- حيث تشير الدراسات إلى أن إرسال
- رسالة واحدة يعني أن هناك على الأقل ست رسائل مختلفة ضمنية وهي :

ما تعني قوله .

ما تقوله فعلاً .

ما يسمعه الشخص الآخر .

ما يعتقد الآخر أنه يسمعه .

ما يقوله الآخر .

ما تعتقد أن الشخص الآخر يقوله .