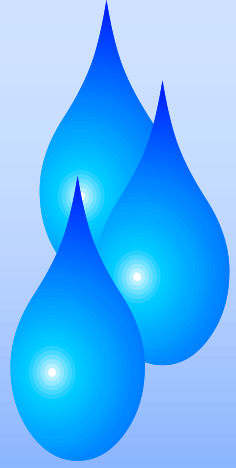


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مهارات الاتصال بين الأفراد

Interpersonal Communication

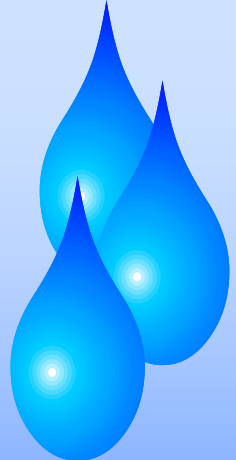
إعداد

د/ احمد خليفة عبد السلام

مدرس علم النفس الاجتماعي

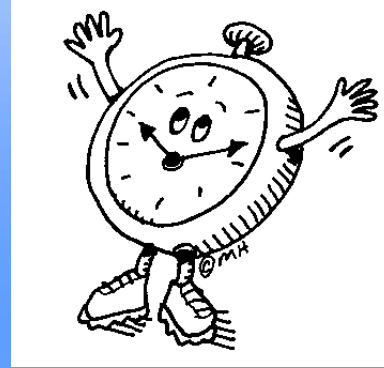
كلية الآداب – جامعة بني سويف

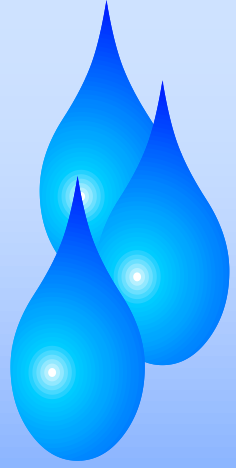
Face: ahmed khalifa



10 نلتقى لنرتقى

ميثاق المحاضرة

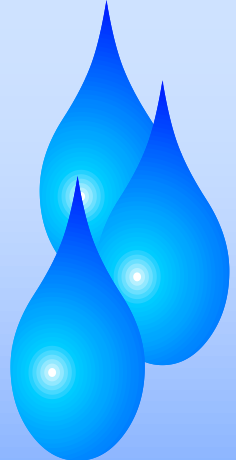




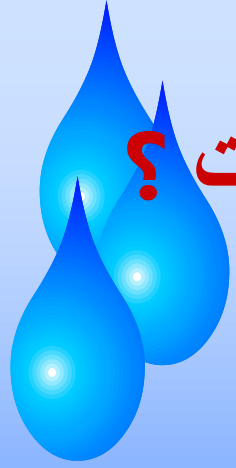
أهداف البرنامج

نسعى من خلال هذا البرنامج لتحقيق ما يلي:

1. زيادة الإحساس بأهمية الاتصال الفعال.
2. التزود ببعض المعلومات الهامة عن أساليب الاتصال.
3. خلق جو تدريبي يساهم في زيادة مهارات الاتصال الفعال من خلال مهارتي الإصغاء والتحدث على الملأ.
4. إكتساب بعض مهارات التعامل مع الآخرين.



مقدمة



لماذا يجب الاهتمام بالاتصال الفعال في كل القطاعات؟

لأن:


1. الاتصال الضعيف مضيعة للوقت.
2. الفرد المحاط علما يتعامل بشكل جيد, ويعطي أداء أفضل.
3. في الاتصال الجيد والمستمر تنقلص الشائعات إلى أدنى حد.
4. كذلك, تتناقص مقاومة التغيير.



- الإنسان كائن اجتماعي لا يعيش بمعزل عن الآخرين.

- هو دائما فرد في جماعة يتعامل معها؛ حتى وإن كان يقيم بمفرده فهو لا بد وأن يتفاعل مع آخرين خارج مقر إقامته.

- الأفراد بحاجة لتعلم مهارات الاتصال أو التفاعل مع الغير، فطوال الوقت نحتاج إلى توجيه واستقبال رسائل لفظية وغير لفظية أثناء تعاملنا مع غيرنا في مواقف الحياة المختلفة.



- أحيانا يجد الفرد نفسه قائدا في موقف من مواقف الحياة، وأحيانا أخرى يكون مجرد عضو في جماعة.

- المواقف التي يواجهها الفرد في حياته تحتاج إلى تنمية عدد كبير من المهارات الفعالة التي تساعد على النجاح في الحياة, ومن أهم تلك المهارات مهارة الاتصال .

• يعتبر الاتصال **communication** من أكثر

الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في


حياته. فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته

وحتى نهاية الحياة؛ فمن خلاله تحدث

التفاعلات بين الأفراد، تلك التفاعلات التي

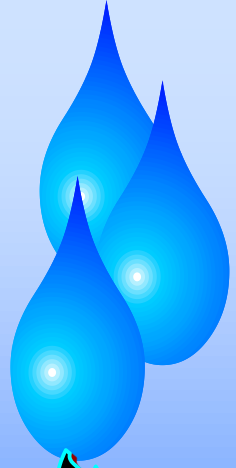
ينتج عنها نقل الأفكار وتبادل المعلومات

وتلبية الحاجات.



- إن توجيه رسائل واضحة عند التعامل مع الآخرين ليس سهلاً دائماً؛ فأحيانا ضعف مهارات الاتصال بالآخرين وضعف قدرة الفرد في التعبير عن الرسالة يترتب عليه إما سوء فهم الرسالة أو إعطاء انطباع خاطئ بطريق ما.

- وهذا يعني أن الرسالة التي تم إرسالها مختلفة عن تلك التي تم استقبالها، فما يصل إلى المستقبل قد يختلف عما قصده المرسل.



لِذَلِكَ كَانَ لِتَعَلُّمِ مَهَارَاتِ الْإِتِّصَالِ
بِالْآخِرِينَ أَمِّيَّةٌ خَاصَّةٌ
مِنْ أَجْلِ النِّجَاحِ فِي الْحَيَاةِ

أهمية الاتصال




1. الذين يجيدون مهارات الاتصال يحققون أهدافهم
حيثما تكلموا أو كتبوا , وأياً كان جمهورهم .
2. تجعلهم على صلة مستمرة بغيرهم .
3. التأثير في مناخ المنظمة لارتباطها بقضايا الروح
المعنوية والحوافز والعلاقات العامة .

4. تحريك الجماعة نحو الهدف , وبث روح المودة والثقة بينهم .

5. عملية الاتصال ضرورية لانسياب المعلومات في حركة مستمرة بين المستويات المختلفة وتحقيق أهدافها .

6. يؤثر في الاتصالات النفسية والروحية .




- إن الاتصال الفعال ينمي علاقات جيدة بين الفرد وأسرته وأصدقائه وزملائه في العمل والآخرين الذين يتعامل معهم.

- ويساعد أيضا على تنمية قدراته في التعبير عن نفسه، وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه, وهذا بالطبع يساعد في حل المشكلات، وفي التعامل مع مختلف الأفراد.



إذن... تنمية مهارات الاتصال تكون بهدف :

التفاعل الإيجابي مع الآخرين

- 
- إحدى النظريات النفسية ترى أن شخصية كل منا تحتوي على ثلاثة مكونات أساسية, تتفاعل وتتكامل.
 - تظهر كل منها وفقا لطبيعة الموقف, والعلاقات التي تربطنا بالموجودين فيه .

هذه المكونات هي

الطفل

الراشد

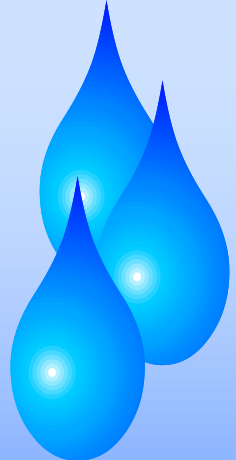
الوالد



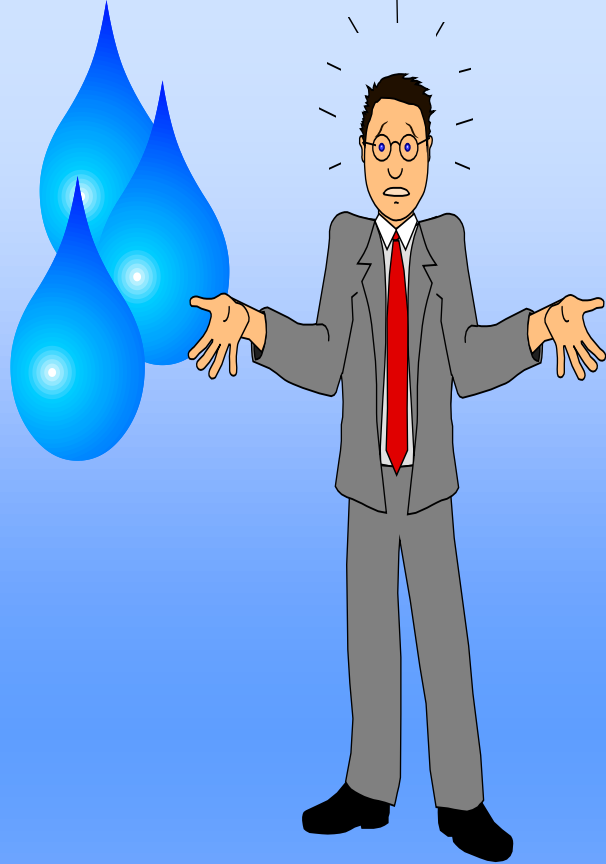
• لا بد من الانتباه إلى مكون الشخصية الذي تتعامل به أثناء عملية الاتصال .

• لا بد من الانتباه إلى المكونات التي يظهر بها المستقبل للرسالة .

• في الاتصال الفعال يجب تحديد مكون الشخصية المناسب لكل من الموقف , والرسالة , والمستقبل .



تُعرف عملية الإتصال و عناصرها



ما المقصود بعملية الاتصال؟

وما هي العناصر المتضمنة داخل تلك العملية؟

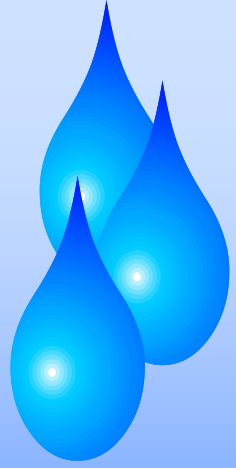


في اللغة العربية:

- الاتصال كلمة مشتقة من الفعل - **وَصَلَ** - وتعني نوع من العلاقة الإنسانية الحميمة المباشرة والمتبادلة .

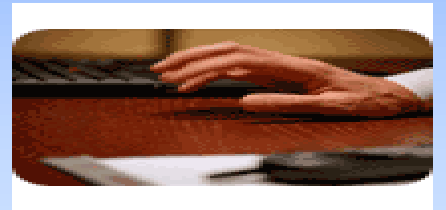
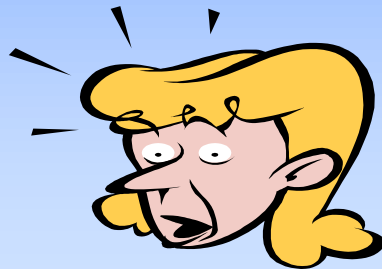
في اللغة الانجليزية:

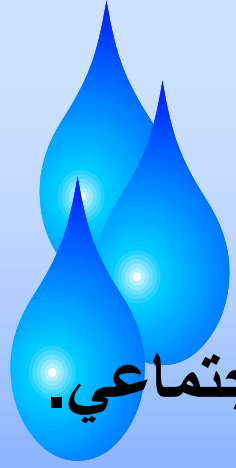
- تبادل للمعلومات بين طرفين سواء عن طريق الرسائل الشفهية أو المكتوبة .



ماذا نعني بالاتصال؟

- هو المعلومات التي نتلقاها من الآخرين , والمحيطين بنا , الذين نتفاعل معهم في مختلف المجالات ,
- كذلك المعلومات التي نرسلها إليهم باستخدام الكلمات والرموز وتعبيرات الجسم والوجه بل وحتى الصمت بهدف التأثير في السلوك سواء بالتعديل أو الاكتساب .



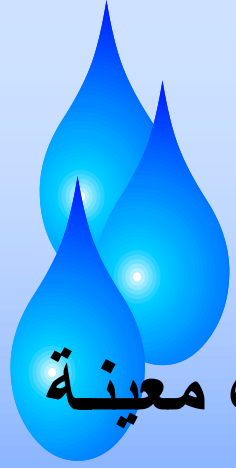


الاتصال :

عملية نقل معلومات بين مرسل ومستقبل , في إطار من التفاعل الاجتماعي .
وقد يكون المرسل شخص أو جماعة أو هيئة ما , كذلك قد يكون المستقبل فرد أو جماعة .

الاتصال :

عملية تهدف إلي إبلاغ رسالة معينة , من مرسل إلي مستقبل , بهدف توضيح فكرة , أو التعبير عن وجهة نظر , أو تحديد هدف , أو تعديل سلوك أو طلب القيام بعمل ما , أو نقل توجيهات وتعليمات .

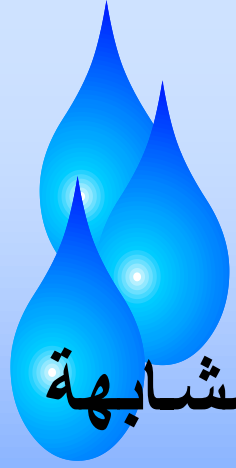


الاتصال :

عملية مستمرة تتضمن قيام طرف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسائل شفوية أو مكتوبة تُنقل من خلال وسيلة اتصال .

الاتصال :

مهارة تبادل المعلومات والتفاهم مع شخص آخر أو آخرين .



الاتصال :

تأثير عقل على عقل آخر فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة
لتلك التي حدثت في عقل المرسل .

الاتصال :

التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير
سلوكاً عند المتلقي .

معلومات أساسية في عملية الاتصال



1. مهارات الاتصال مكتسبة وليست موروثه .

2. يجب أن تراعي أن الرسالة التي سوف ترسلها قد لا يُحسن

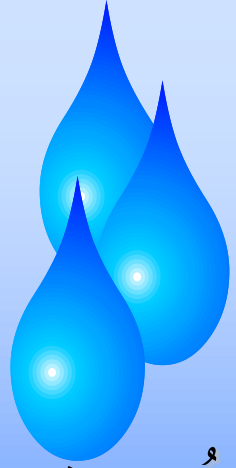
فهمها ، لذلك لابد من أن تفكر في الأسلوب والطريقة .

3. اهتم بإفهام الآخرين لرسالتك والتأكد من ذلك حتى لا يساء

فهمها .

4. معاني الكلمات الموجودة في أذهان الناس قد تختلف عن

معناها لديك كمرسل , لذلك يجب أن تراعي ذلك في رسالتك .

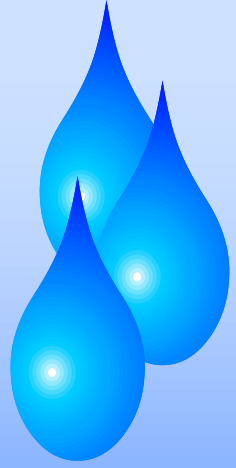


5. المعنى الذي يصل إلى الآخر ينتج عن الطريقة التي نتحدث بها أكثر مما ينتج عن الأشياء التي نقولها (نبرة الصوت ، لغة الحركات والإشارات ، ...) .

6. هناك رسائل (إحياءات تصدر من الشخص دون رغبته يفهمها الآخر) .

7. 87% من المعلومات المخزونة في عقول الناس تدخل عن طريق عيونهم .

8. الاتصال عملية معقدة ، مستمرة وديناميكية ، متغيرة ، ولا بد من تطويرها .

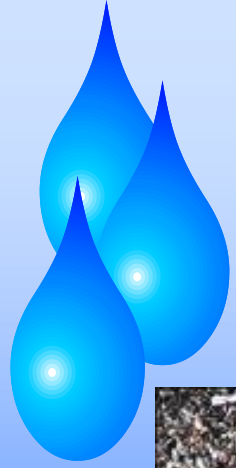


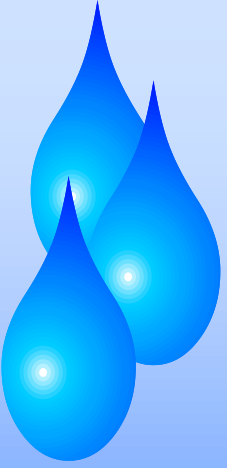
مجالس التواصل

- مع الأهل والأقارب .
- الرئيس مع المرؤوس والعكس .
- الزملاء في العمل والأقران والأصدقاء .
- التاجر مع العملاء والعكس .
- الطالب مع الأستاذ والعكس .
- مع أصحاب الحاجات .
- مع جمهور الناس وعامتهم .

تضمن مهارة الاتصال ما يلي:

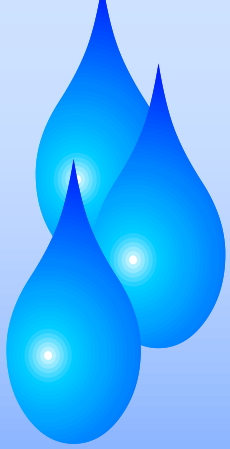
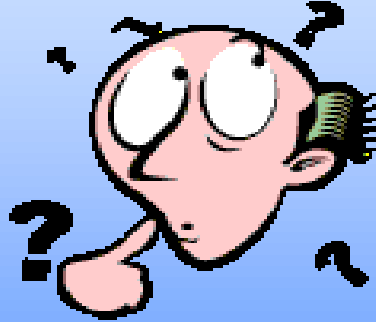
- اختيار محتوى الحديث ومضمونه .
- استخدام الصوت المناسب .
- مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد .
- اختيار الوقت المناسب .
- معرفة الأثر الذي يتركه على الآخرين .





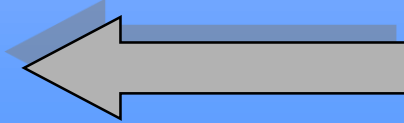
عناصر عملية الاتصال

ما هي عناصر عملية الاتصال؟

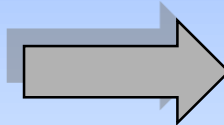


الرسالة
Message

المرسل
Sender

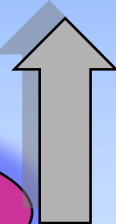


الوسيلة
Media

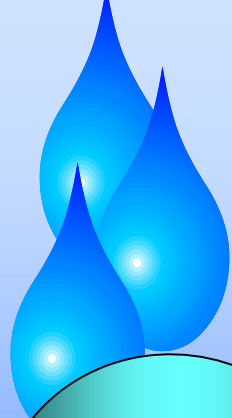


المتلقي
Receiver

التغذية الراجعة
Feed-back



عناصر الاتصال



أثر
Effect

الرسالة
Message

فكرة
Idea

المستقبل
Receiver

قناة الاتصال
Channel

المرسل
Sender

التقنية الراجعة
Feed-back

عناصر
عملية
الاتصال

رد الفعل ورجع الأثر

المرسل

المستقبل

الرسالة (المضمون)

الوسيلة



• عملية الاتصال **communication process** في

أبسط صورها هي : نقل فكرة أو معلومات ومعان (رسالة)


من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق

معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف.

• تنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة

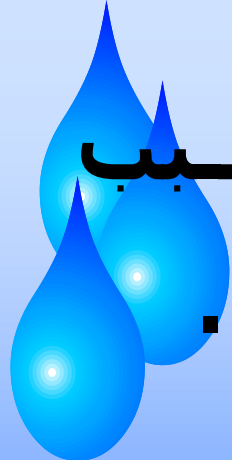
ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل, أو رموز شائعة في

المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها.




- قد تصل الرسالة سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا ويتقبلها ويتصرف حيالها حسب ما يتوقعه المرسل. وتعتبر عملية الاتصال في هذه الحالة ناجحة .

- وقد تصل الرسالة إلى المستقبل ولكنه لا يفهمها أو لا يتقبلها ومن ثم لا يتصرف بالنسبة لها كما يرجو المرسل وفي هذه الحالة فأن عملية الاتصال تعتبر غير ناجحة .

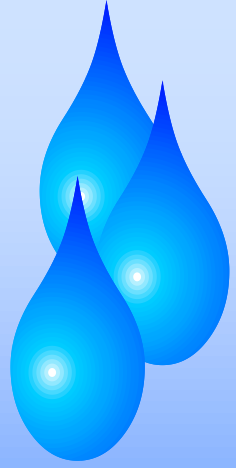


- وربما لا تصل الرسالة على الإطلاق لسبب أو لآخر , أو قد تصل ناقصة أو مشوشة .
- هذه الاحتمالات موجودة دائما , ولكن من الممكن أن يتحقق المرسل من نتيجة رسالته عن طريق (إرجاع الأثر) أو ما يسمى أحيانا (التغذية المرتدة) .



- والمقصود بذلك أن يحاط المرسلِ علما بما يترتب على رسالته من آثار عند المستقبلِ , أو إذا ما ضلت سبيلها لسبب ما ولم تصل إليه أو وصلته ناقصة أو مشوشة.

- ويكون مسار إرجاع الأثر عكس مسار عملية الاتصال الأصلية أي تكون من المستقبلِ إلى المرسلِ, ووظيفتها تصحيح المفاهيم عند المستقبلِ أو إقناعه بها. هذا وتكون عملية الاتصال من العناصر التالية:



- **Sender** المُرسِل أو المُصدِّر
- **Receiver** المُستقبل
- **Message** الرِسالة موضوع الاتصَال
- **Channel or Medium** وسيلة الاتصَال
- **Feedback** استرجاع المعلومات أو التغذية المرتدة

1. المرسل:

- يقصد به الشخص الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكاره, أو لينقل إليهم مجموعة من المعلومات أو المهارات, أو ليستفسر منهم عن أشياء محددة. وقد يكون المرسل فرد أو هيئة.

2. المستقبل:

- وهو الشخص أو المجموعة التي تستقبل الرسالة , ومحاولات التأثير الصادرة من المرسل.



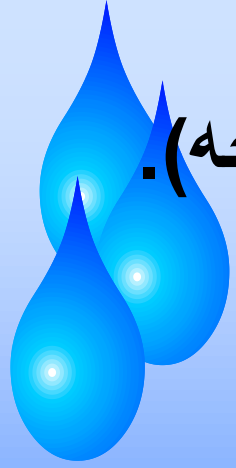
3. الرسالة:

- وهي مجموعة الأفكار, أو الأوامر, والمعلومات التي يرغب المرسل في توجيهها إلى المستقبل.
- الرسالة إذن هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها.
- والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها والذي يتبلور أساسا في تحقيق الاتصال الفعال بجهات أو أفراد محددين في الهيكل التنظيمي.



4. وسيلة الاتصال:

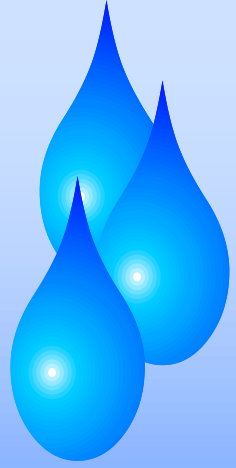
- هي القناة التي يستخدمها المرسل في نقل الرسالة كاللغة والرموز, وقد تكون لفظية أو غير لفظية, كذلك قد يتم النقل من خلال الاتصال المباشر أو وسيلة اتصال.
- ترتبط الرسالة موضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها, ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيحمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
- هناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها:



- الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه (وجها لوجه).
- الاتصال بواسطة التليفون.
- الاتصالات غير الرسمية (خارج نطاق الأداء التنظيمي).
- الاتصال من خلال الاجتماعات.
- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.
- تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه.

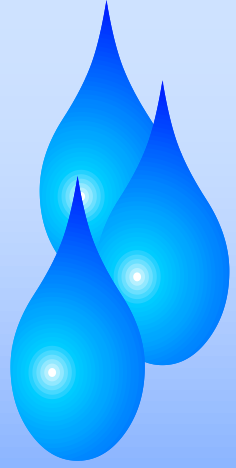
5. المراجعة أو التغذية المرتدة:

- ويقصد بها ردود الأفعال التي يصدرها المستقبل رداً على الرسالة التي يتلقاها من المرسل, وتأثر بمدى فهمه لها.



العناصر المؤثرة في عملية الاتصال

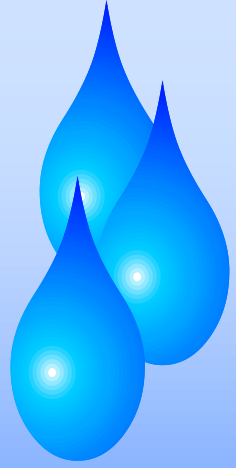
- المرسل
- المستقبل
- الرسالة
- قناة الاتصال
- معوقات الاتصال
- المحركات والمؤثرات البيئية



المعلومات المؤثرة في طرفي الاتصال


(المرسل والمستقبل)

| الشخصية | ذكاء | اتجاهات | أهداف |
|------------------|---------|---------|---------|
| التجارب | الدوافع | التعليم | العمر |
| الذكريات | الطموح | المخاوف | الخبرات |
| التحيزات والميول | | | |



أنواع الاتصال

Communication Types

- 
- يتحدد نوع الاتصال بناءً على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه, والعلاقة بين هؤلاء الأشخاص, والوسيلة المستخدمة وسرعة التجاوب.

- تبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال:

**الاتصال الذاتي - الاتصال الشخصي -
الاتصال العام - الاتصال الجماهيري -
والاتصال الثقافي**

1. الاتصال الذاتي (Self Communication) :

- يرى بعض العلماء أن هذا النوع من الاتصال تفكيراً ذاتياً يسبق الاتصال .
- ويعتبره آخرون اتصالاً ذاتياً بين الإنسان وذاته .
- وفي كل الأحوال يحدث هذا النوع من الاتصال لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا أو نستدعي المعلومات أو نخزن معلومات جديدة ، أو نحل مشكلة ، أو نقيّم أمراً .
- وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه .


• وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر والأحاسيس، كما أن وسيلة الاتصال هي الجهاز العصبي الذي ينقل الرسائل إلى المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرهما، وهو نفسه - أي المخ - الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

• ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها بناء على الخبرات والتجارب السابقة.

• ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

2. الاتصال الشخصي (Interpersonal Communication) :


- يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي ، لتبادل المعلومات وحل المشكلات وتحديد التصورات عن النفس والآخرين، وبدء علاقات جديدة مع زملاء أو أصدقاء جدد.
- يشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.



- يشمل الاتصال الثنائي (dyadic) محادثة بين شخصين , هذه المحادثة قد تكون غير رسمية كما هو الحال بين الأصدقاء أو الزوجين أو الابنة مع والدتها، وهكذا ..

- وقد تكون محادثة رسمية كما هو الحال بين الرئيس والمرؤوس أو في المقابلات الشخصية.

- وفي هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الاثنين رسائل من خلال اللغة الكلامية وغير الكلامية معتمداً على الحواس المتعددة في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال، ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما هي.



- وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي تتراوح بين 5-7 أفراد، تتحقق لكل فرد فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة لتبادل المعلومات، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات .


- ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة عدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

3. الاتصال العام (Public Communication) :

- في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد (مستمعين)، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة.
- ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو الحشود الجماهيرية وكلمات الترحيب والتأبين.
- ويتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

4. الاتصال الجماهيري (Mass Media Communication):

- يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية مثل: الراديو والتلفزيون والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب.
- وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة: كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس.



- ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو معدومة في بعض الأحيان.

- ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصّلة بين الثقافات المختلفة.

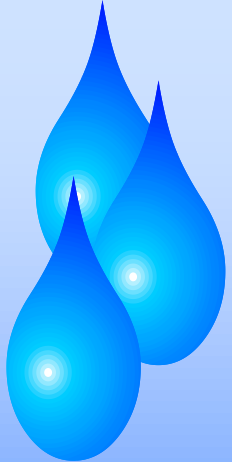
5. الاتصال الثقافي (Intercultural Communication) :

- الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز الكلامية وغير الكلامية التي يشترك فيها جمع من الناس.
- وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها ثقافات صغيرة في داخلها.

• يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن لكل بلد عربي ثقافة مميزة، كما أن كل بلد فيه أكثر من ثقافة صغرى يتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في خصوصيات وعموميات ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

• ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لا بد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فقد يؤدي الاتصال إلى نتائج سلبية.

تَبَاهَاتُ عَمَلِيَّةِ الْأَنْصَالِ



ورقة عمل (1)

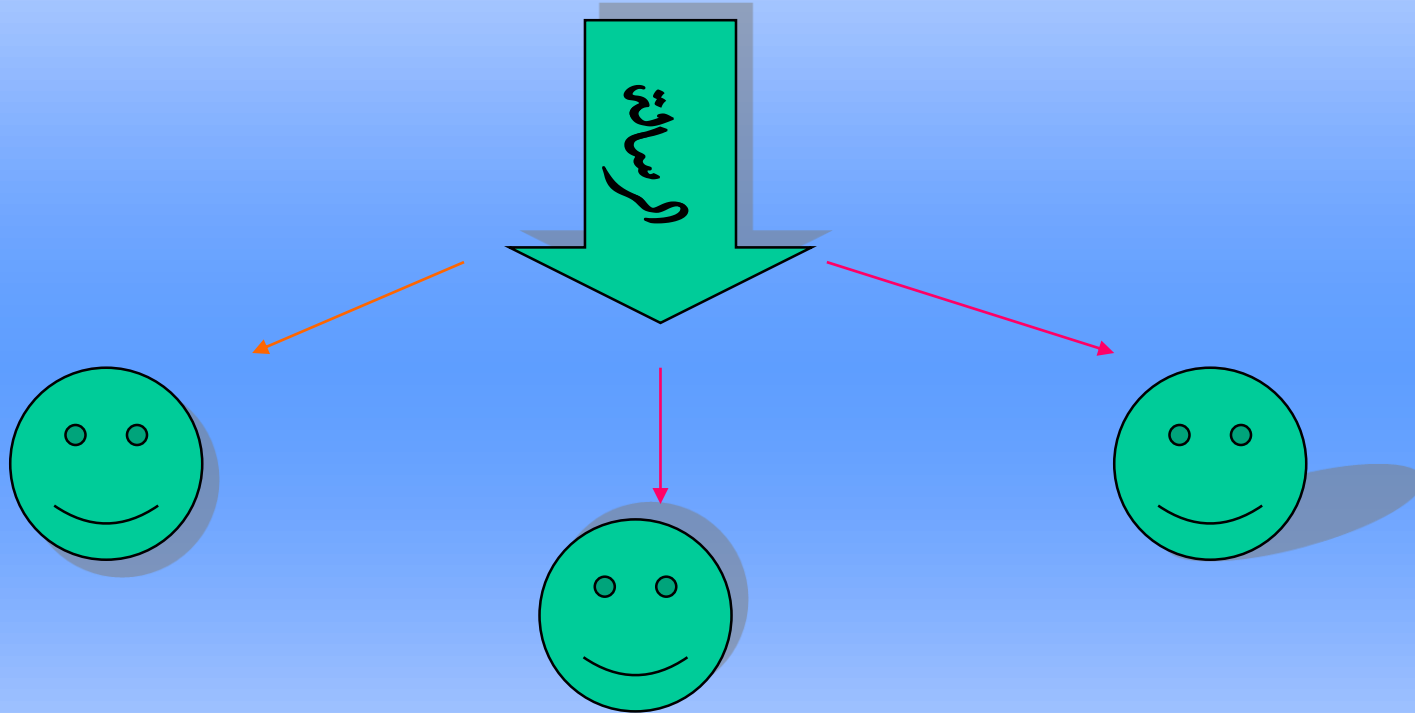


انظر إلى أشكال الاتصال التالية وحدد:

أي أساليب الاتصال يكون فعالاً؟ ولماذا؟

من وجهة نظركم : أي أساليب الاتصال التالية يكون فعالا ؟

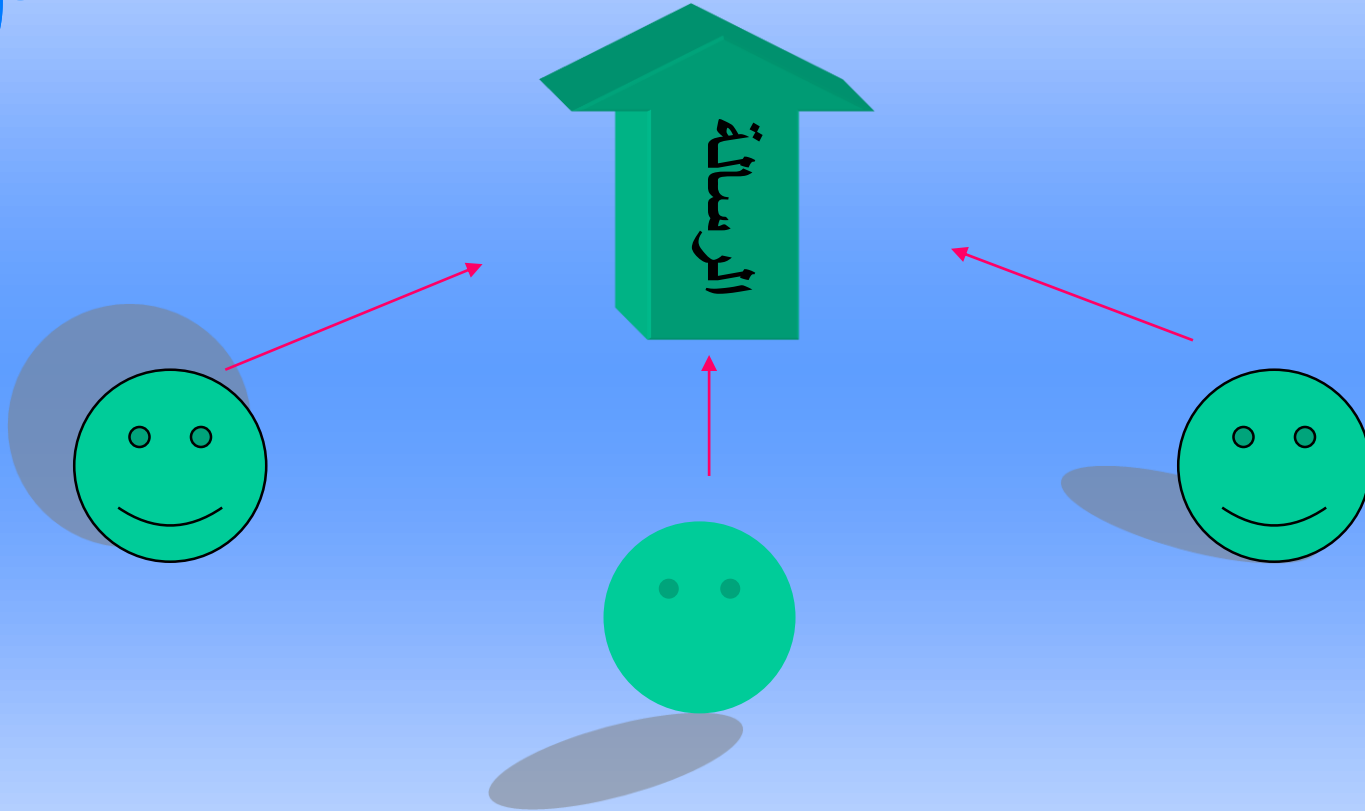
قائد الجماعة - المرسل



أفراد الجماعة

من وجهة نظركم : أي أساليب الاتصال التالية يكون فعالا ؟

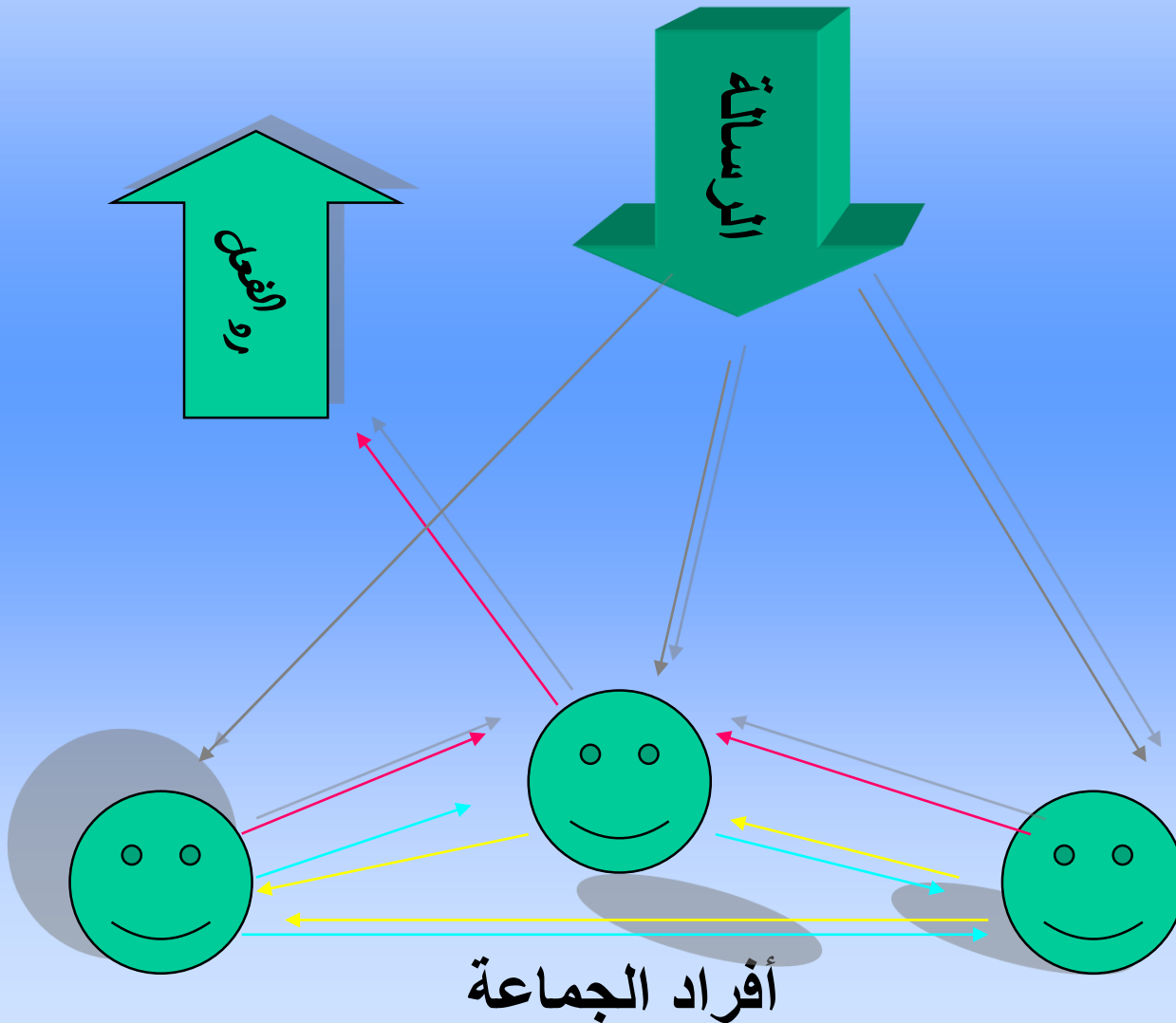
قائد الجماعة



أفراد الجماعة - المرسل

من وجهة نظركم : أي أساليب الاتصال التالية يكون فعالا ؟

قائد الجماعة



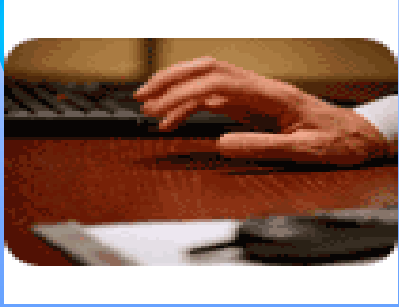
• كل ما سبق من أشكال اتصال يتم استخدامه , ويكون ذو

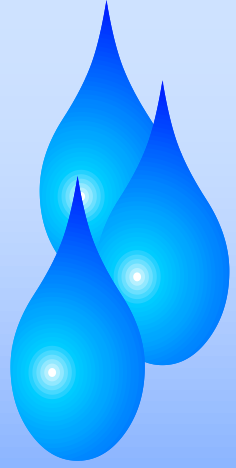
فاعلية بشرط :

✓ استخدامه في الموقف المناسب .

✓ استخدامه بطريقة تتناسب مع طبيعة الأفراد المستهدفين

للمرسالة , وخصائصهم .





اتجاهات عملية الاتصال

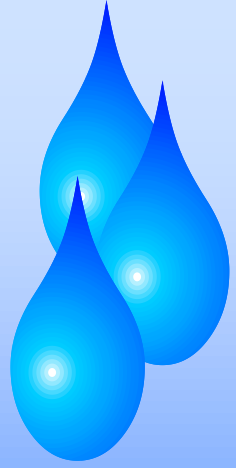
الاتصال إلى أعلى مع الإدارة
متابعة ، أفكار ، اقتراحات

اتصال أفقي
مع زملاء العمل
بالمجموعات الأخرى

الفرد

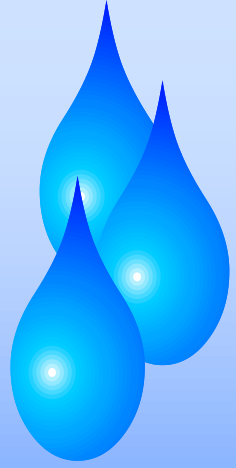
اتصال أفقي مع (الذات ،
الأصدقاء ، المجموعة)
بصفة رسمية أو غير رسمية

الاتصال إلى أسفل مع
المرؤوسين
(لوائح ، نظم ، قرارات)



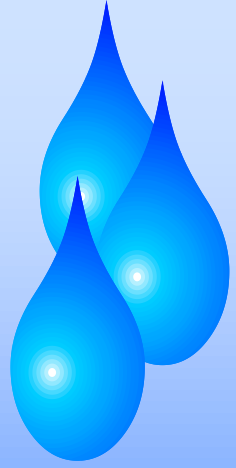
أهداف الاتصال الهابط

- نشر الأهداف وتحديد القيم التي تحكم العلاقات
- إعلام الأفراد بالخطط المختلفة
- إبلاغ الأوامر والتعليمات
- إصدار التوجيهات والإرشادات لأداء العمل
- طلب التعبير عن الآراء المؤثرة في العمل
- بيان التقويم المستمر وإبلاغ الأفراد بإنجازاتهم



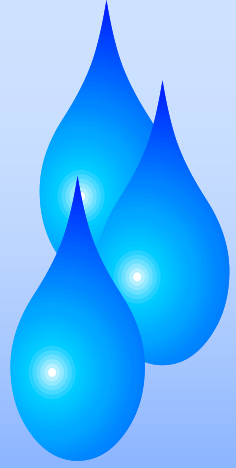
أهداف الاتصال الصاعد

- السعي لتوضيح الأهداف
- توضيح الأدوار والمسئوليات
- طلب تحديد الأمور (من سيقوم بالعمل ؟ ماذا ؟ متى ؟)
- طلب الاستفسار
- التعريف بمشكلات العمل



أهداف الاتصال الأفقي

- توضيح المسؤوليات وتحديد نقاط التعارض
- تحديد المصادر التي يحتاجها كل فرد للقيام بعمله
- المناقشة بهدوء حين الاختلاف
- تقديم المساعدة حين الحاجة



أهداف الاتصال المتعدد

- تبادل التوقعات والمشورة والاستماع لوجهات النظر
- التأكد من وضوح الأهداف والموضوعات
- إشراك الآخرين في تحديد مهامهم
- التعامل مع الصراعات أو سوء الفهم وإزالتها
- نشر الأفكار الجديدة والاقتراحات

ورقة عمل (2)



كيف يمكننا تحديد أسلوب الاتصال المناسب ؟



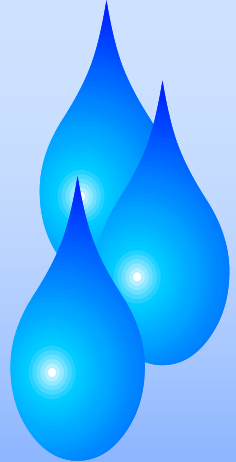
يتحدد أسلوب الاتصال الذي يمكن استخدامه إذن وفقا
للعديد من الأمور منها :

➤ طبيعة الرسالة , وهل هي :

أوامر - بيانات ومعلومات – نقاش مفتوح لا تخاف قرار

➤ طبيعة الفرد أو المجموعة المراد الاتصال بها .

➤ طبيعة العلاقة بين المرسل والجماعة .



طُرُقُ الْأَتْصَالِ



• هناك طريقتين أساسيتين من طرق

الاتصال والتفاعل تستخدمان في إرسال

واستقبال الرسائل هما:

1. الأولى - الاتصال الغير لفظي.

2. الثانية - الاتصال اللفظي.

أولا - الاتصال الغير لفظي:

- طريقة لإرسال واستقبال الرسالة بدون كلمات, وهذا يعني استخدام تعبيرات الوجه والإشارات وحركات الجسم ونظرات العينين.

➤ كثيرا ما يتم التفاعل أو الاتصال بين الأفراد دون استخدام كلمات مثلما يحدث في التمثيل الصامت عندما يستخدم الممثل حركات جسده وانفعالاته وتعبيرات وجهه ليروي قصة، ونحن نتابعه، ونفهم ما يؤديه دون سماع كلمة، أي أن فهم الرسالة يتم من خلال اللغة الغير لفظية.

➤ هناك أمثلة عديدة في الحياة اليومية توضح لنا كيف نرسل


ونستقبل العديد من الرسائل دون اللجوء إلى استخدام اللغة

اللفظية، فمثلا نستطيع أن نحدد أن احد أفراد الأسرة في

حالة من السعادة, والأخر يشعر بنوع من الإجهاد, والثالث

يتملكه الحزن لسبب ما، والرابع مشغولا للغاية، ويتم كل هذا


دون استخدام كلمات.



➤ التفاعل الغير لفظي يحمل لنا رسائل معبرة في كثير من الأحيان, ويساعدنا على تفهم بعض الحالات والمواقف دون استخدام لغة الحوار.

➤ لتنمية مهارات التفاعل الغير لفظي أهمية خاصة لأنها تساعد الفرد على تعلم أساليب غير لفظية لإرسال رسائل واستقبالها من الآخرين بنفس الطريقة.

➤ والتفاعل الغير لفظي يمكن أن يدعم التفاعل اللفظي بما يجعل الرسالة أكثر قوة وتأثيراً، وأكثر فهماً لمعظم الأفراد، مما يساعد في تنمية القدرة على إرسال رسائل محددة؛ بالإضافة إلى إن الرسائل ليست كلها تعتمد على اللغة أو الألفاظ، فردود الأفعال الغير لفظية تجاه بعض المواقف تعتبر أيضا بمثابة رسائل موجهة للآخرين، وهذا يعني أن هناك أشكالاً عديدة للرسائل وأساليب مختلفة للتفاعل يمكن أن نمارسها في حياتنا الاجتماعية.



➤ من الأساليب المستخدمة في التفاعل الغير لفظي استخدام الإشارات, تعبيرات الوجه، الانفعالات، ولغة الجسم.

➤ من خلال تلك الأساليب يمكن أن نعبر عن أفكارنا ومشاعرنا وانفعالاتنا، ويمكن كذلك توجيه رسائل سلبية وإيجابية.

➤ تلعب الثقافات المختلفة للشعوب دورا في إعطاء رموز خاصة لبعض الحركات والإشارات التي تحمل معاني وأفكار وتوجيهات, على سبيل المثال إيماءة الرأس بالموافقة تختلف في الهند عنها في البلاد العربية.



➤ كذلك فإن تعبيرات الوجه تحمل الكثير من الرسائل للآخرين؛


فهي تعبر عما يدور بداخلنا حيث توضح الحالة الانفعالية

التي نكون عليها، كما أنها تعبر عن مشاعرنا تجاه الآخرين.

➤ عندما نبتسم، وعندما نقابل أصدقاء في سعادة تختلف

تعبيرات وجهنا عنها عندما نقابل أشخاصاً نشعر بالقلق أو

عدم الاطمئنان تجاههم.



➤ إن ابتسامه معينه قد تشجع الآخرين على استكمال الحديث،
ونظره عدم اكترات تسرع بانتهائه.

➤ الموافقة أو عدم الموافقة على موقف ما، أو رأي ما، يمكن
أن يظهر من خلال تعبيرات الوجه ونظرات العين.

➤ استخدام الإشارات يساعد في إعطاء بعض المعاني للرسائل،
كما يمكن استخدامه للتأكيد على بعض نقاط الرسالة.



➤ السير أو الوقوف أو الجلوس أثناء إرسال الرسائل أيضا يعطي معاني ودلالات في عملية الاتصال (التفاعل).

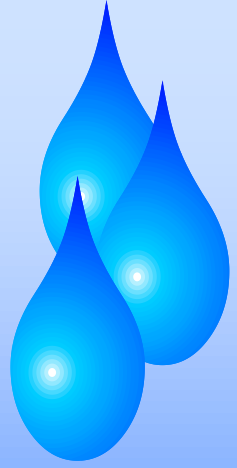
➤ ملامسة الآخرين أثناء الحديث، كوضع اليد على كتف من تحدثه، أو مسك يده (وفقا لمقتضيات الموقف) قد يؤكد على بعض المعاني أثناء التفاعل، ويتضح هذا في إطار العلاقات الأسرية عندما تتحدث الأم مع ابنتها أو الأب مع أبنائه أو الإخوة مع بعضهم البعض.

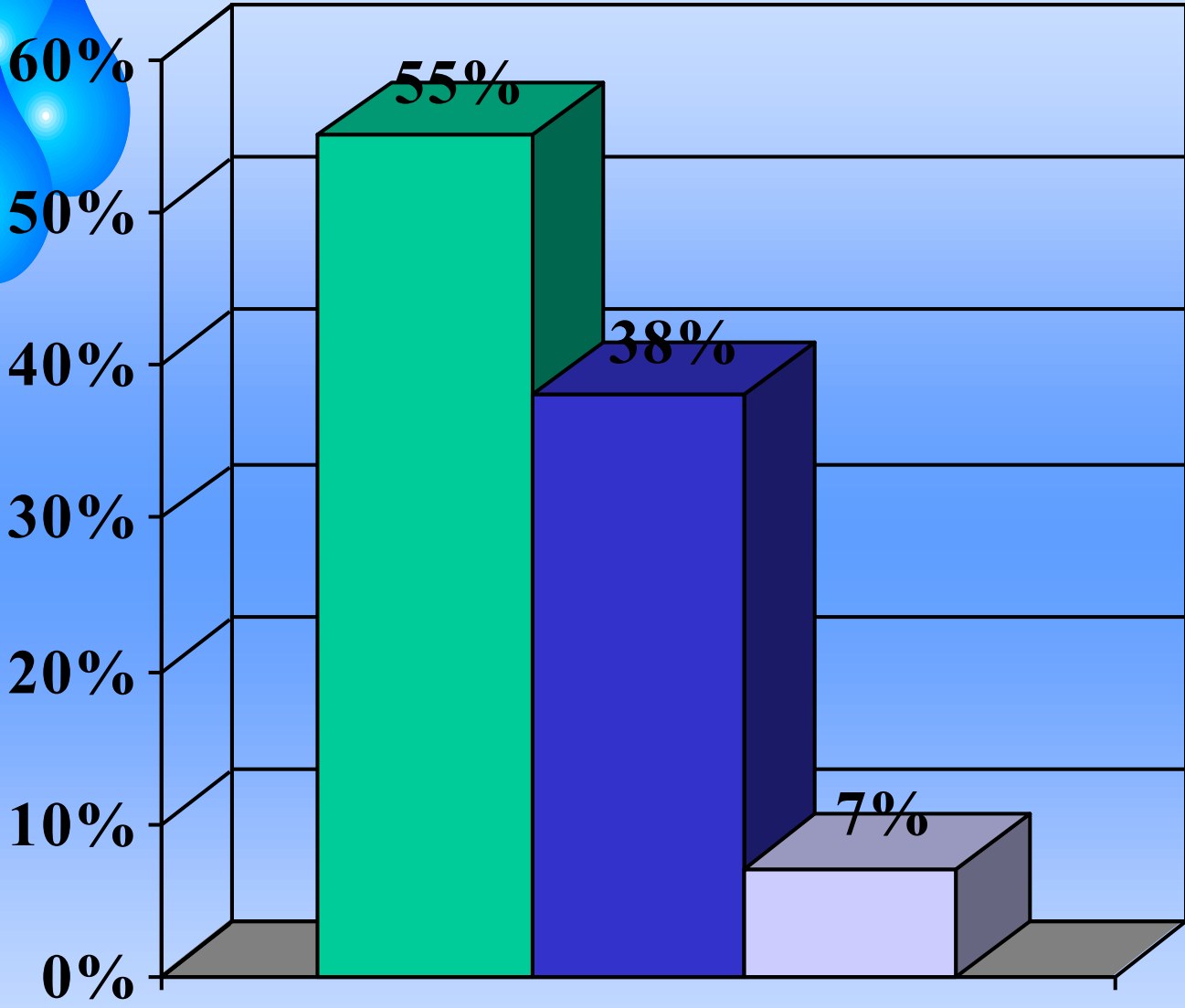
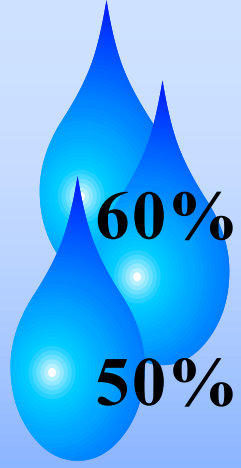
تشترك في عملية الاتصال إذن ثلاثة عناصر أساسية :

1. الكلمات

2. نبرة الصوت

3. لغة الجسد





- لغة الجسد
- اللغة المصاحبة
- المفردات


ثانيا - الاتصال اللفظي:

➤ هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في قدرة الفرد على التفاعل اللفظي مثل النضج والبيئة.

➤ النضج والبيئة من أكثر العوامل تأثيرا في قدرة الفرد على التفاعل اللفظي من حيث كونهما عوامل تيسر تنمية مهارات الاتصال مع الآخرين.

➤ فالقدرة على تعلم الكلمات والنطق السليم, واستخدام وفهم المعاني والمترادفات, وكذلك الكلمات التي نستخدمها, والطريقة التي نعبر بها أيضا تتأثر بالنضج تأثرا بالغا, وبالبيئة المحيطة بنا.





➤ يشكل كل من الوالدين وأفراد الأسرة والأصدقاء والمدرسة والأفراد الآخرين المحيطين بنا والذين نتصل بهم ونتفاعل معهم باستمرار جزءاً من البيئة التي تؤثر على نوع وحصيلة الكلمات التي نستخدمها في التفاعل والاتصال بالآخرين،

➤ تعلم اللغة يبدأ مع الوالدين ثم يمتد إلى خارج إطار الأسرة وينتقل إلى الأصدقاء والأقارب ثم إلى المدرسة وهكذا.

➤ في إطار الأسرة ومع الأصدقاء نتعلم اللغة اللفظية العامية غير الرسمية, وفي المدرسة نتعلم مزيجا من اللغة اللفظية الرسمية، واللغة العامية حيث نتعلم القراءة والكتابة والمحادثة والاستماع، ويزيد المحصول اللغوي أثناء الحصص الدراسية.

➤ ومع الرفاق والمعلمين خارج حجرات الدراسة, والمنطقة السكنية التي نعيش بها والبلدة التي ننتمي إليها تؤثر بشكل واضح على طريقة الحديث والنطق، وعلى استخدام معاني بعض الكلمات؛

➤ على سبيل المثال نجد الأفراد المقيمين في جنوب مصر
يختلفون في لهجاتهم المصرية وباستخدامهم لبعض الكلمات
عن الأفراد المقيمين في شمالها، فالمقيمون في بور سعيد
مثلا وبعض المناطق الساحلية لهم أسلوبهم الخاص في
الحديث، والمقيمون في الإسكندرية لهم لغتهم وكلماتهم،
والمقيمون في الصعيد لهم أسلوبهم الخاص في الحديث،
وكذلك الواحات، والقرى، والمدن.

➤ الاختلاف البيئي بين الأفراد يعد احد العوامل المؤثرة على عملية التفاعل والاتصال. كذلك الاختلاف الثقافي بين الدول بعضها وبعض يؤدي أيضا إلى الاختلاف في استخدام معاني بعض الكلمات, وفي طريقه الحديث وأسلوب النطق، وكلها عوامل تؤثر على فهم الرسالة المتبادلة أثناء التفاعل والاتصال.

➤ كل ما سبق يعني أهمية أن يكون الفرد على دراية كاملة بمن سيستقبل الرسالة, ويحاول توضيحها بما يتلاءم مع مستوى نضجه وثقافته وبيئته حتى يضمن تفاعل ايجابي معه.

➤ وينبغي أن نضع في الاعتبار الطريقة التي نتحدث بها والتي

تؤثر أيضا على معنى ما نقوله من حيث نغمة الصوت، من

حيث درجة الارتفاع والانخفاض، استخدام أساليب التأكيد

على بعض الكلمات مثل (ينبغي علينا أن نفعل هذا الآن)،

فكلمة (الآن) أكدت على أهمية أن نبدأ العمل المطلوب،

وهذا بخلاف نفس الكلمات دون تأكيد مثل (ينبغي علينا الآن

أن نبدأ العمل)؛ وربما على هذا النحو نجد صياغة الكلمات

تحس الفرد على الإسراع في أداء العمل.

➤ إن الاتصال الناجح والتفاعل الجيد يتحقق بالقدر التي تكون عليه

الرسالة واضحة حيث يتيح هذا فهماً واضحاً لمستقبل الرسالة.

➤ خلاصة القول أن أهم مهارات الاتصال تتمثل في المحادثة والاستماع،

مع مراعاة أن تنمية مهارة الاستماع لا تقل أهمية عن تنمية مهارة

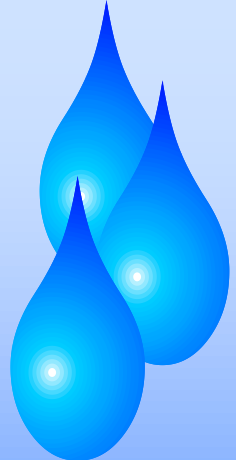
التحدث؛ فكلاهما مهارتان هامتان للاتصال، كما أنهما جزء من

التفاعل الفعال.


➤ وبقدر ما يكون الفرد مستمعاً جيد بقدر ما يتحقق تفاعل جيد واتصال

ناجح مع الآخرين؛ فالاستماع أيضاً مهارة ينبغي أن نتدرب عليها كما

أن الحديث مهارة ينبغي إجادتها.



أولاً مهارة التخطئة



➤ تعد تلك المهارة إحدى أوجه الاتصال اللفظي، وهي عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلي الآخرين، وذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات وغيرها، وعبر وسائل اتصال مختلفة (تلفزيون، إذاعة، هاتف، انترنت، تحدث مباشر).



➤ تعنى مهارة التحدث قدرة الشخص على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالآخرين.

➤ فموقف الحديث دائماً ما يتكون من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة, أو طرح رأياً محدداً, أو موضوعاً بعينه وهو الطرف المعنى بالحديث، والمستمع له, ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية.

➤ هناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات للحديث المؤثر حددها الباحثون فيما يلي:

1. **المعرفة :** وتعنى ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.

2. **الإخلاص:** حيث ينبغي أن يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه, مما يولد

لدى المستمع الاستجابة الايجابية.

3. **الحماس:** فالمتحدث يجب أن يكون تواقاً للحديث عن الموضوع,

ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة.

4. **الممارسة:** فالحديث المؤثر لا يختلف عن أية مهارة أخرى يجب أن

تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف, وتكسب

المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.



الشروط الأولية للإلقاء الجيد:

1. لا بد أن يسبق إلقاء الحديث مرحلة إعداد تتضمن تحديد أهداف المتحدث، وتحليل نوعية الجمهور بدقة، وتعريف محتوى وبناء موضوع الحديث، ومراجعة مكان إلقاء الحديث والعوامل البيئية المحيطة.
2. إيجاد موضوع جيد للحديث من خلال تحديد اهتمامات المتحدث وأفكاره الذاتية والتعرف على رغبات الجمهور لاختيار الموضوع الملائم.
3. تحليل طبيعة الجمهور لتحديد مستوى معرفته بموضوع الحديث واتجاهاته ومعتقداته.

➤ يعتبر الإعداد الجيد للحديث حجر الزاوية لتحقيق التواصل

الفعال, ولضمان وصول الرسالة التي يسعى المرسل إلى

إرسالها, وللإعداد الجيد مجموعة من الخطوات نعرضها فيما

يلي:

1. معرفة صفات الجمهور المستمع:

- نقصد به معرفة معلومات أساسية عن جمهور المستمعين مثل (متوسط أعمارهم، مستوى تعليمهم، اتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور).
- بمعرفة أعمار الجمهور يختلف أسلوب حديثنا والمعلومات التي تعطى تبعاً لقدرتهم على الفهم، (خاطبوا الناس على قدر عقولهم).
- بالإضافة لما سبق فإن معرفة اتجاهات الحاضرين أيضاً يؤثر على كمية المعلومات التي نحتاج إليها جمعها عندما نتحدث عن مسألة جدلية أو خلافية.

2. اختيار الموضوع:

- عندما نختار موضوعا للحديث فمن الأفضل أن يكون ضمن اهتماماتنا، ونعرف عنه الكثير، كذلك ومراعاة اهتمام الحاضرين به، وألا ننسى جمع المعلومات بدقة كي يكون الموضوع المطروح أكثر قوة.

3. الغرض من الحديث:

- عادة ما يكون للحديث أحد الأغراض التالية, وقد يكون الغرض أحيانا أكثر من واحد مما يلي:

1. **الإخبار:** يقدم فيه حقائق ومعلومات بطريقة مباشرة.

2. **الإقناع:** عند محاولة تبني فكرة ما فإننا نحاول إقناع الجمهور بتلك الفكرة، وهنا نحتاج إلي (إضافة إلي عرض الوقائع) مخاطبة عواطف الجمهور.

3. **الإمتاع:** وهنا نشعر الجمهور بالسرور والبهجة من خلال الخبرات التي نمتلكها، وهذه عادة ما تكون أقل رسمية من الغرضين السابقين.

4. جمع المعلومات:

- إذا كانت معلوماتنا عن أي موضوع نود طرحه قليلة فعلياً أن نقوم بجمع المعلومات عن طريق الكتب والمجلات والصحف والأفلام والمواقع الإلكترونية والرقمية باستخدام الكمبيوتر، ويمكن الاستفادة من ذوي الخبرة في ذلك.

5. تنظيم محتوى الحديث:

• يتطلب الحديث الناجح العناية بتنظيمه في: (1) مقدمة، (2) متن، (3) خاتمة.

• اجعل مقدمة حديثك جذابة، لجذب انتباه الجمهور، وتخبره بموضوع الحديث بصورة تستميله ولا تنفره، فلا تبدأ بالقول: حديثي ينصب على.. وإنما افتح حديثك بنادرة شخصية أو عبارات مؤثرة.



• أما متن الحديث وهو صلبه؛ فقدّم فيه نقاطه الرئيسية، ودعّم كلاً منها بالشواهد والتفاصيل. وتُقدم النقاط الرئيسية بعدة وجوه؛ فقد ترتب حسب الأهمية؛ الأهم أولاً ثم ما يليه، وقد ترتب زمنياً حسب تسلسل حدوثها. وإذا عرضت لك نقطة تظن أن استيعابها صعب، فحاول أن تبسطها إلي وقائع بسيطة متدرجة، أو الجأ إلي ما يعرفه الجمهور عنها.


• وخاتمة الحديث خلاصته، وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطباعاً عميقاً في المستمعين، فحاول أن تختم حديثك بأمور تدعو المستمعين إلي التفكير. وقد يفيد في الخاتمة الاستشهاد باقتباسات من مصادر هامة أو بأقوال شخصيات مرموقة.

6. طريقة إلقاء الحديث:

هناك أربع طرق لإلقاء الحديث علينا أن نختار منها قبل الشروع في التحدث هي:

- قراءة الحديث: وهي أسهل طريقة للحديث، ومن إيجابياتها أننا لا ننسى من خلالها النقاط التي نريد إيصالها إلي الجمهور، وأن الحديث بلائم الوقت المتاح، ومن سلبياتها أننا لا نواجه الجمهور، وقد يصاحبها رتابة تفقد اهتمام الحاضرين، كما يصعب تعديل المحتويات بما يناسب رد فعل الجمهور.

- استظهار الحديث: أي حفظ الحديث، وهي عملية صعبة تستغرق وقتا كثيرا (تبعاً لطول الحديث)، ومن مساوئها أنها تنسى المتحدث عند الإلقاء نقاطا قد تكون مهمة.



- ارتجال الحديث: يمتاز بأنه عفوي وحيوي, وغالبا ما بلائم الجمهور، وعادة ما يستخدم في اجتماعات فرق العمل واللجان، ومن مساوئه إهمال بعض النقاط.

- الارتجال المعزز: وهي صورة وسطي بين قراءة حديث مكتوب والارتجال؛ إذ إنه لا يكتب كاملاً، وإنما تكتب نقاطه الرئيسة، والكلمات أو الجمل المفتاحية التي يبدأ بها في كل نقطة، ومن مزاياه المرونة؛ إذ أنك تستطيع أن تضيف إليه، أو تحذف منه حسب ردود فعل الجمهور، كما أنه يمكنك من مواجهة الجماهير، وتعرف انطباعاتهم أولاً بأول. ويحتاج الارتجال المعزز إلي جمع معلومات وفيرة، تستخدمها بالقدر الذي تلحظه في استجابات الجماهير لحديثك.

مجموعة إرشادات يمكن أن تساعد في التحدث الفعال: مهم

1. معرفة خصائص القاعة (مكان الإلقاء): قبل الحديث لاحظ القاعة التي تتكلم فيها، انظر إلى المساحات الكافية للتحرك فيها، قف في الوسط حيث يتساوي تقريبا العدد الذي عن يمينك والعدد الذي عن يسارك.
2. اختيار نغمة الصوت التي تناسب موضوع الحديث.
3. القدرة على التحكم في أسلوب نطق الكلمات والألفاظ.
4. تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.
5. تنقية الحديث من المعاني الصعبة، والتركيز على مضمونه وجوهره.

6. تجنب الكلمات والمعاني الصعبة أو المعقدة.

7. مراعاة لغة الإشارة: اجعل إشاراتك طبيعية غير متكلفة, وركز على الموضوع وليس الحركات، وتجنب الإشارات التي تضايق الحاضرين، واستخدم إشارات متنوعة على ألا تكون قصيرة لا يفهمها أحد ولا طويلة بحيث يمل منها الجمهور، واختر الإشارات تبعاً للموضوع وطبقاً لموضوع المحاضرة.

8. مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التي تتلاءم مع سياق الحديث.

9. الاهتمام بالحاضرين: انظر إلي الحاضرين جميعاً أثناء الحديث مع التأكد من تفاعلهم مع الحديث، وتأكد من فهمهم للهدف من الموضوع.

10. انتباه الآخرين: حاول أن ينتبه إليك الحاضرون, وألا ينشغلون بغيرك، حاول أن تتوافر فيك الحيوية واليقظة والحماس وثناء المعلومات، راع الوضع وأنت واقف أو جالس، نسق بين كلامك وتعبيرات وجهك وحركات جسدك، استخدم ما يمكن من الأدوات (السبورة، البروجيكتور، النماذج)، استخدم قليلاً من الدعابة والفكاهة خاصة في التقارير الطويلة.

11. استخدام الاستمالات العاطفية والمنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافي والاجتماعي.

12. تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وخاصة في حالة ارتفاع المستوى التعليمي للجمهور.

13. تحريك المناقشة: وضح أهمية الموضوع في تحقيق الهدف العام وعند إثارة المناقشة تجنب التعميم والربط بين الأحداث والافتراضات غير الصحيحة، وكذلك عدم زج الأمور الشخصية في المناقشة والدوران حول نقطة واحدة.

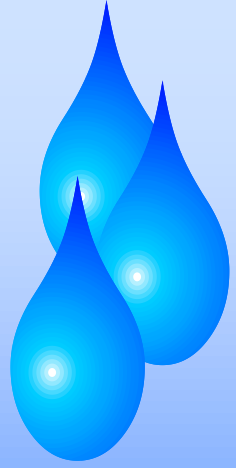
14. المرونة: جهز ما يلزمك من المعلومات والتجهيزات، ولا تتقيد حرفياً بما حضرت بل أنتقل من نقطة إلى أخرى حسب سير المناقشات و انتباه الآخرين.

15. المشاركة: لا تجعل اتصالك باتجاه واحد، فالإتصال باتجاهين أفضل بكثير من الإتصال باتجاه واحد، تأكد من فهم الحاضرين لما تقول، ابحث عن يرغب في الحديث ولا تنتظر من يتطوع للسؤال.

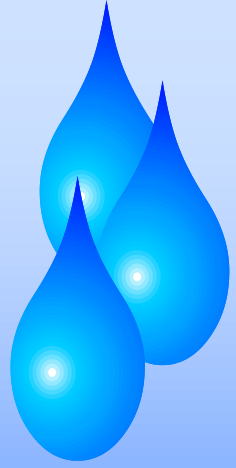
16. الرد على الاعتراضات: في حال وجود اعتراضات حاول الربط بينها وبين نقاط إيجابية في موضوعك باستخدام طريقة (نعم .. و لكن ..), ولا تراوغ السائل في حال عدم معرفتك بالإجابة وكن صريحا، افهم مغزى السؤال (هل هو للمعارضة أم للمضايقة أم عدم فهم أم تحويل الموضوع الخ).

17. قيادة المناقشة: سيطر على المناقشة فأنت المتحدث, كذلك أنت قائد المناقشة، ويتحقق ذلك من خلال الإعداد المسبق للحديث.

18. المواقف الفجائية: أعد نفسك لمواجهة الطوارئ، فمن الممكن أن تواجه مواقف تعطل من سير الموضوع كتعطل المايكروفون والمكيف أو تأخر بعض الحاضرين فكن على استعداد لمواجهةها وكن طبيعيا في ذلك.



الجزء الخاص بسمات المتحدث الجيد لاغي



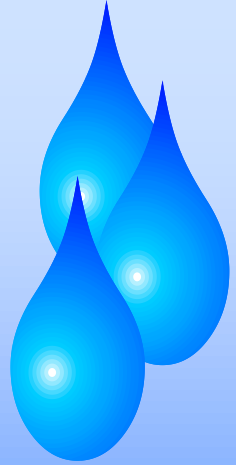
السمات الواجب توافرها في المتحدث الجيد:

- سمات تتعلق بالجوانب الشخصية.
- سمات تتعلق بخصائص الصوت.
- سمات تتعلق بالقدرة على الإقناع.

أولاً/ السمات الشخصية, وتتضمن:

1. الموضوعية:

– وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأى أو سياسة, وكذلك العدالة في الحكم على الأشياء, والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة.



2. الصدق:

- ويعنى أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث وأفكاره وآرائه, كما يعنى أن تتطابق أحوال المتحدث مع أفعاله وتصرفاته.

3. الوضوح:

- ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً

4. الدقة:

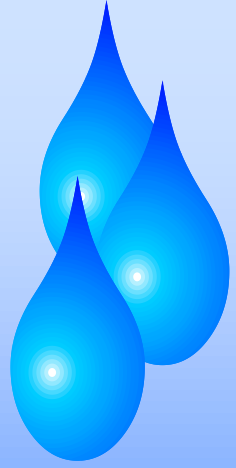
– وتعنى التأكد أن الكلمات التي يستخدمها المتحدث تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية.

5. الاتزان الانفعالي :

– ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف, وان يكون قادرا على التحكم في انفعالاته.

6. المظهر:

- ويعنى أن يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه, كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه. ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

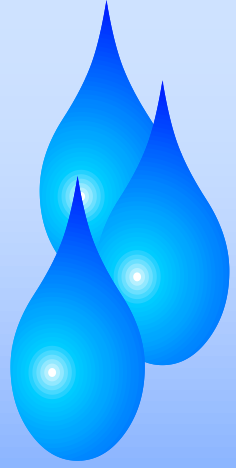


ثانياً/ الخصائص الصوتية:

1. **النطق بطريقة صحيحة.**
2. **وضوح الصوت.**
3. **سرعة الحديث.**
4. **استخدام الوقفات.**

ثالثاً : السمات الإقناعية:

1. القدرة على التحليل والابتكار.
2. القدرة على العرض والتعبير.
3. القدرة على الضبط الانفعالي.
4. القدرة على تقبل النقد.





مهارات الاتصال إذن تتمثل في:

• المهارة الأولى : اتصال العين

• المهارة الثانية : الوضع والحركة

• المهارة الثالثة : ملامح وتعبيرات الوجه

• المهارة الرابعة : اللبس والمظهر

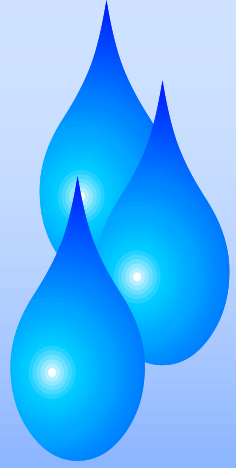
• المهارة الخامسة : اللغة والتخاطب والتنويع الصوتي

• المهارة السادسة : إشراك المستمع

• المهارة السابعة : استخدام المرح

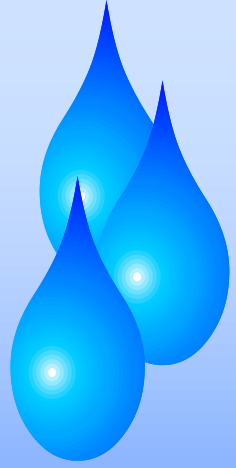
• المهارة الثامنة : الانصات الجيد



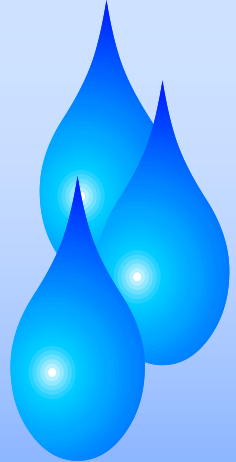


كيف تمتلك مهارات الاتصال ؟

1. الاهتمام باحتياجات المستقبل
2. الإيجاز والتركيز
3. استخدام الكلمات السهلة والمعروفة للمستقبل
4. استمع جيدا كما تتحدث بلباقة



مهارة الانصات مهمة



مهاره الخطابة




- يعد استقبال الرسائل أحد شروط اكتمال عملية التفاعل الجيد.

- فالإتصال أو التفاعل المباشر عبارة عن عملية تتم من خلال إرسال واستقبال، تحدث وإنصات.

- ولكي يحدث التفاعل أو الإتصال بصورة جيدة علينا أن نتحدث جيداً ونستمع جيداً أيضاً.

- إن مهارات الاستماع تشكل جزءاً هاماً من عملية التفاعل الناجح.




- يقرر الباحثون أن مستوى التفاهم بين أعضاء الجماعات يتوقف على الطريقة التي يستمعون ويستجيبون بها أكثر مما يعتمد على الطريقة التي يتحدثون بها.

- يشتمل الإنصات (استقبال الرسائل) على عمليتين أساسيتين متتابعتين هما:

1. الاستماع؛ حيث يستقبل الأفراد الرسالة من خلال الاستماع إليها.

2. يليها عملية التفسير للرسالة وفهمها.



- عندما نمتلك مهارات استماع جيدة سيتعدى دورنا إلى أكثر من مجرد الاستماع للكلمات التي تحملها الرسالة بل أيضا الفهم الواضح لها وما تحمله من معان ومضامين.

- وهذا يجعل الفرد الآخر (المرسل) مدركاً لمدى اهتمام المستقبل بما يقوله, وعلى هذا الأساس يوجد نوعان من الاستماع:

➤ الاستماع بلا اكتراث: ويعني سماع الكلمات دون محاولة

فهم مدلولها, أو ما تحمله الرسالة من معنى.

➤ الفرد في هذه الحالة يستمع ولكن دون تركيز لكلمات الرسالة

ولا يبدو عليه أي دلائل متابعة الحديث (ابتسامة، دهشة،

ضيق), أي لا يوجد أي تغذية مرتدة على الإطلاق.

➤ هنا قد يتساءل المرسل: هل رسالته لم تكن واضحة بالقدر

الكافي؟ أو أنه لم يتمكن من إيصال المعنى الذي يريده؟

➤ **الاستماع الواعي:** ويتحقق عندما نتأكد من وضوح الرسالة، عندما يعطي

المستمع تغذية مرتدة (راجعة) باستمرار كعلامة على فهم الرسالة من خلال

تفاعلات غير لفظية (ابتسامة، إشارات، إيماءات، انتباه مستمر)، أو من خلال

تفاعلات لفظية مثل تعليقات بسيطة ومختصرة مثل: (نعم، صحيح، لا، تماما).

➤ ويمكن أن نستعين ببعض الاستجابات اللفظية كالأسئلة القصيرة، وذلك من أجل

فحص الانطباع المتواجد لدى المستقبل عن مدى فهمه للرسالة.

➤ إن الأسئلة القصيرة هنا تعد جزءاً من الاستماع الواعي، فهي تساعد الفرد على

التأكد من قدرته على فهم الرسالة، وتشجع المرسل على الاستمرار.

➤ إن المستمع الواعي باستخدامه للأساليب السابقة يشجع المرسل على توضيح

الرسالة والتأكيد عليها.



- يؤدي الافتقار إلى مهارة الإنصات إلى حدوث أخطاء عديدة في مواقف الاتصال.

- يحدد الباحثون أربعة أنواع من الإنصات هي:

1. الإنصات بهدف الحصول على المعلومات Listening for Information

- ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق، وفي هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال، والجوانب الرئيسية التي يحتوى عليها.

2. الإنصات النقدي Critical Listening

- ويتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال, ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته. وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الإقناعية.

3. الإنصات العاطفي Empathic Listening

- ويشير إلى الإنصات الذي يقوم على المشاعر, ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته.

4. الإنصات بهدف الاستمتاع

Listening for

for

Enjoyment

- ويشير إلى ذلك الإنصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة، فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الإنصات لديه لأنها تحقق لديه إشباع معين.

شروط عملية الإنصات:

- هناك شرطان أساسيان حتى يكون الإنصات فعال, أولهما إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة, وإشعاره بأهمية ما يقوله, والرغبة في الاستماع إليه.

- أما الشرط الثاني فيتمثل في فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي أو حكم مسبق عليها.

كيفية تنمية مهارات الاستماع:

- إن عملية الاستماع كمهارة يمكن تنميتها لدى الأفراد وذلك من خلال ما يلي:

أولاً/ تنمية القدرة على التذكر:

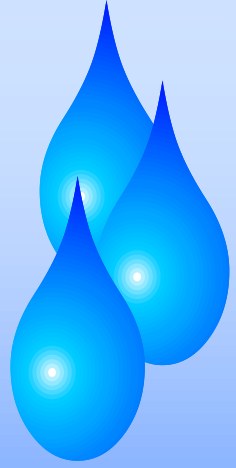
- يختزن الإنسان عن طريق الذاكرة قدراً هائلاً من المعلومات, وتتطلب عملية الاستماع أن ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المخزنة في الذاكرة لتقييمها تمهيدا لبناء استجابة محددة.

ثانياً/ فهم الثقافة السائدة:

- ويمكن من خلالها التعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة، وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين نتعامل معهم، وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم، وذلك لأن فهم الآخرين هو الطريق القويم لبناء علاقات فعالة معهم.

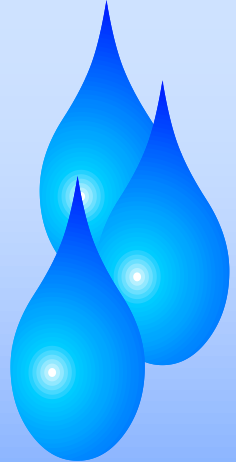
ثالثاً/ الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد:

- يعبر الاستماع عن نصف عملية الاتصال وهو كالحديث مهارة يمكن تتميتها من خلال تكوين عادات إنصات جيدة مثل الانتباه للمتحدث وتلافى تأثير العوامل الطبيعية والنفسية والفسولوجية والبيئية التي تؤثر على الانتباه، ومتابعة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية، ومتابعة المتحدث والتجاوب معه وتجنب السرعة في الاستنتاج أو التقويم، أو إطلاق الأحكام القطعية على المتحدث، أو محاولة إيجاد أخطاء في طريقة إلقاءه أو مظهره.



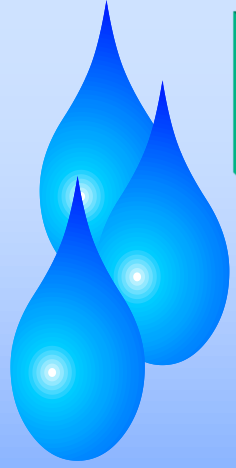
مهارة الانصات مهمة

معوقات الاتصال مهمة



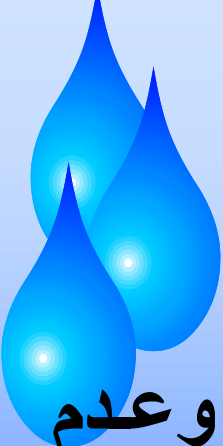
معرفة الاتصال الفعّال

بعض معوقات عملية الاتصال



1. اعتقاد المرسل بان رسالته مفهومة وواضحة .
2. استخدام لغة غير مناسبة .
3. تحريف المعلومات لضمان التأثير على المستقبلين للرسالة .
4. انخفاض الاهتمام والدافعية لدى المستقبلين .
5. التشويش .


بعض معوقات عملية الاتصال

- 
6. تباين الإدراك لدى الأفراد واختلاف فهمهم للأمور ، وعدم تفسيرهم للمواقف تفسيراً سليماً .
 7. الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم ، وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له .
 8. الافتراض المسبق بأن المستقبل يستوعب الرسالة .

1. التشويش:

- يعتبر من أهم العوامل التي تؤثر في الاتصال, ويمكن أن يحدث التشويش من جانب المرسل أو المستقبل في عملية الاتصال. والتشويش عدة أنواع منها:
- التشويش الذي يصدر عن الأجهزة والآلات المحيطة بمكان الاتصال.





- التشويش الطبيعي الذي يحدث في بعض الظروف الطبيعية كالأمطار والعواصف وصوت الرعد أو الأشخاص في المواقع الجماعية.

- التشويش الناتج عن بعض الظروف المرضية مثل صعوبات الكلام كالتلعثم أو التأتأة، أو مشكلات السمع.

- التشويش النفسي والذي قد ترتبط بالمرسل أو المستقبل من حيث الانشغال بأمور أخرى تعوق التركيز والانتباه.

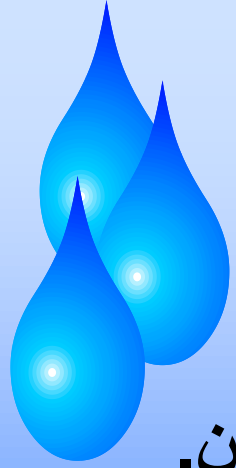
2. الاختلاف بين الطبقات الاجتماعية :

- كلما ازدادت الاختلافات الثقافية والاجتماعية بين كل من المرسل والمستقبل قد تزداد صعوبة الاتصال بينهما.



3. معوقات الاتصال التي تحدث من جانب المرسل:

- تتمثل تلك المعوقات في توقع المرسل لرد فعل المستقبلين للرسالة مما قد يؤثر في طريقة تقديمه لها الأمر الذي قد يعوق الاتصال.
- كذلك قد يكون افتراض المرسل لوضوح المعنى من رسالته عائقا في سبيل فهم المستقبل للرسالة.
- هذا بالإضافة إلى أن تصنيف المرسل لجمهور المستقبلين للرسالة وفقا لخصائصهم الديموجرافية قد يكون عائقا غاية في الأهمية يحول دون الاتصال الفعال. كذلك من الأخطاء التي قد يقع فيها المرسل ما يلي:



1. عندما يعتقد أن الدوافع لا تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات.
2. عندما يعتقد أن سلوكه في كامل الموضوعية.
3. عندما يعتقد انه يدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون.
4. عندما يعتقد أن قيمه ومعتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات لديه.
5. عندما يتحيز لطبيعة الأمور والأحداث.
6. عندما يستخدم كلمات ومصطلحات يعتقد أن المرسل مدرك لها.
7. عندما يرسل رسالته في وقت يعتقد انه مناسب لمستقبلي الرسالة.

4. معوقات راجعة لمقاومة المستقبل:

- قد تنشأ المقاومة لدى المستقبل من طبيعة خصائص شخصية المرسل, أو نتيجة لاختلاف المعايير والقيم الثقافية أو لعدم الثقة في المرسل ونواياه الحقيقية. ومن المعوقات المرتبطة بالمستقبل ما يلي:

أ- عدم الإنصات الجيد.

ب- وضع افتراضات مسبقة على المرسل للرسالة.

ج- التسرع في اشتقاق النتائج.

د- تنقية المعلومات التي تصله حسب إرادته، فينتقي منها ما يريد ويهمل الأخرى.


هـ- اختلاف درجة النضج والفهم لديه عن الآخرين.



• هذا بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المعوقات التي قد

تتعلق بالرسالة ذاتها ومنها:

1. عدم انتقاء كلمات سهلة معبرة.
2. لا يفهم معنى المعلومات لديه.
3. لا يأتي بحركات جسدية تسير مع المعاني التي لديه.
4. لا يحدد الهدف من الرسالة بدقة.



6. الرسائل المزدوجة: حيث ترسل رسالتان متناقضتان في وقت واحد، أو قد يعمد المرسل إلى تشجيع المستقبل على التعبير عن رأيه بحرية، ولكنه لا يهتم بهذا الرأي أو ينتقده.

7. الرسائل الغامضة: وهي رسائل لا تتسم بالوضوح فقد تكون الرسالة واضحة بالنسبة للمرسل ولكن قد تكون غير ذلك بالنسبة للمستقبل.

8. اختلاف معاني الكلمات: قد تحمل الكلمة الواحدة أكثر من معنى.

• هذا بالإضافة إلى معوقات أخرى تتعلق بوسيلة الاتصال

منها:

1. استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع موضوع الاتصال.

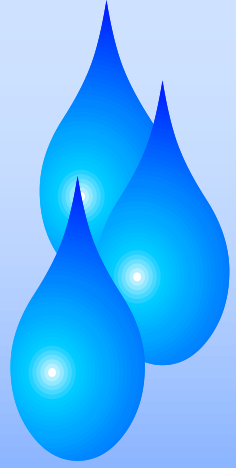
2. استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع الوقت المتاح للاتصال.

3. استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع الأفراد القائمين

بالاتصال.

4. استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع الإجراءات الرسمية

للاتصال.



العوامل التي تساعد على
تحقيق الاتصال الفعال

لاخي

- هناك مجموعة من العوامل التي تساعد في تحقيق الاتصال الفعال منها:

أولا / الثقة:

- تتعلق الثقة بكيفية إدراك المستقبل لطبيعة المرسل بوصفه شخص ماهر, ذكي, وجدير بالثقة، وتعتمد الثقة على عدة عوامل مثل سمعة المرسل ومظهره، ومكانته في الجماعة الاجتماعية وغيرها، ومعظم الأشخاص يكون لديهم عدد من الانطباعات التي كونوها سلفا عن المرسل؛ فالثقة قد تنبني على آراء الأصدقاء أو على اتصالاتهم السابقة. كذلك قد تنتج الثقة من التفاعل الفعلي الذي يحدث خلال موقف الإرسال.

ثانيا/ الأمانة:

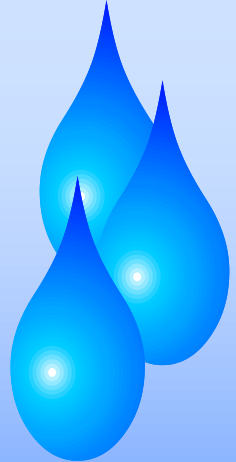
- وتتطلب أن تتطابق الرسائل اللفظية للمرسل مع رسائله غير اللفظية.

ثالثا/ الدفاع وروح الدعاية:

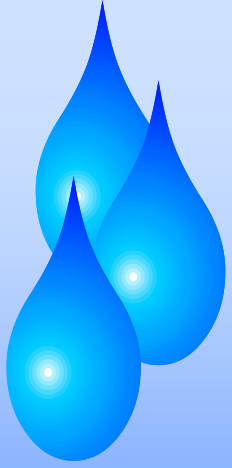
- ويمكن التعبير عنها من خلال نبذة الصوت ومحتوى الرسالة، وعدم أخذ الأمر بجدية أكثر من اللازم.

رابعا/ الإصغاء:

- وهو مهارة مكتسبة ويتم التعبير عنها من خلال الجسم، الأذن، العين، استخدام اليدين، الإيماءات الرأس.



التالي
مهم



بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال

Communication Misconceptions

- هناك بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال التي تؤدي إلى نتائج عكسية وسلبية, وعندما يدرك كل منا وجود هذه المفاهيم الخاطئة عن الاتصال، فإنه يعمل على تجنبها وعدم الوقوع فيها ليحسن من طريقة اتصاله وتفاعله مع الآخرين. ومن أهم هذه المفاهيم الخاطئة :

1. الاتصال سيحل كافة المشكلات **communication**

:will solve all problems

- يعتقد البعض أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات.
- هناك من يظن أن مجرد جمع الأطراف المتخصصة ليتواصلوا مع بعضهم البعض سيحل المشكلات التي بينهم.
- ولكن؛ الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى.



more

2. الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه

:communication is better

- البعض منا يعتقد أنه كلما اتصل أكثر كلما حقق نتائج إيجابية أكثر.

- الإلحاح المتواصل مثلاً قد يؤدي إلى نتائج سلبية.

- الحقيقة هي: أن مزيداً من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال وليس كميته.

3. الاتصال إيجابي دائماً communication is always

:positive

- لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي لأنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مسايرة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا.
- السكين كمثال وسيلة - إنها في يد المجرم وسيلة للشر، ولكنها أيضاً وسيلة لتقطيع الطعام.
- الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمر الحسن أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة يمكن أن يكون إيجابياً ويمكن أن يكون سلبياً.

4. الكلمات التي نستخدمها تحمل المعاني **words carry :meanings**

- من أكثر المفاهيم الخاطئة شيوعاً في الاتصال هو أن المعاني في الكلمات.
- إذا فعلنا ذلك فسنقتل من احتمال نجاحنا في الاتصال لأن قول الشيء لا يعني أن ذلك مساوٍ لمعناه.
- إن المعاني لا توجد في الكلمات، ولكن في رؤوس المستقبلين، وأقصى ما نفعله هو استثارة هذه المعاني لديهم.
- القدرة على استعمال الكلمات المناسبة والرموز غير الكلامية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم والإشارات هو ما يميز الاتصال الإنساني.
- الكلمات ليست هي التي تحمل المعاني، ولكن الناس هم الذين يحملونها. ولذلك تجد الرمز الواحد يحمل معانٍ متعددة بعدد الأشخاص الذين يعبرون عنه.



- إن نجاح الاتصال يعتمد على درجة المعنى المشترك للرموز الكلامية وغير الكلامية.

- الكلمات المستعملة في ثقافة معينة قد تحمل معاني متقاربة، ولكن لا يمكن أن يتفق اثنان حول معنى واحد تماماً لكل الكلمات لأن لكل شخص خلفيته وخبراته الخاصة.

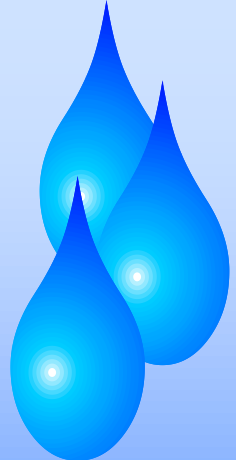
- ينبغي عند انتقاء الكلمات وكذلك الرموز غير الكلامية أن نركز على معناها عند المتلقين، وليس المعنى الذي نعرفه نحن فقط.

5. الاتصال قدرة طبيعية communication is a

:natural ability

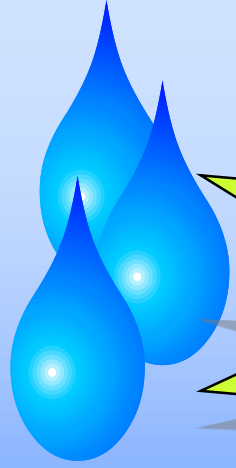
• من المفاهيم الخاطئة أيضاً الاعتقاد بأن الاتصال موهبة طبيعية.

• الاتصال مهارة لا تولد معنا، ولكنها تكتسب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا المعلومات الكاملة والصحيحة والمرتبة عن الاتصال.



انجازات وتتميم

عوامل نجاح عملية الاتصال :



يتوقف نجاح المرسل على :

مدى فهمه للرسالة ومحتوياتها

وضوح الهدف من الرسالة, ومتابعة تحقيقه

فهمه لطبيعة الأفراد الذين ينقل لهم الرسالة

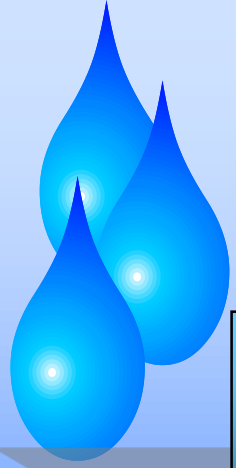


مصداقيته وإيمانه بمحتوى الرسالة

قدرته على ترجمة الرسالة بلغة يفهمها المتلقين

مراعاة التجانس بين كل من اللغة اللفظية وغير اللفظية

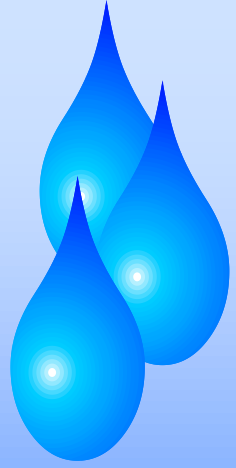
اختيار الوقت المناسب لتقديم الرسالة



الرسالة :

لضمان وصول الرسالة بشكل جيد يجب أن يراعى :

1. أن تكون واضحة ومفهومة .
2. محددة ومصاغة بطريقة تتناسب مع طبيعة المتلقين .
3. لا تحمل معلومات متناقضة .



الوسيلة

1. مناسبة للمهمة
لهم وأن تكون
2. مناسبة لخصائص المستقبلين .



كي تحقق الاتصال الفعال يجب أن تحدد:

1. من المتحدث ؟

2. ما هي المناسبة ؟

3. من هم مستمعيك ؟

4. ما هو الانطباع العام لدى المستمعين عنك وعن

الموضوع ؟



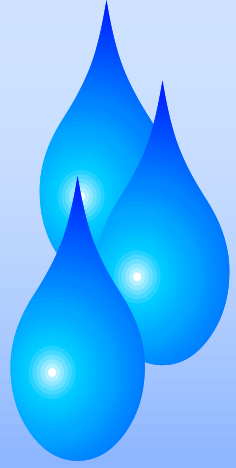
5. ما هو هدفك من الحديث؟

6. أين نتحدث؟

7. متى نتحدث؟

8. كم من الوقت المسوح لك به؟

9. ما الذي تريد أن تحصل عليه في نهاية الحديث؟



وأخيراً يقاس نجاح عملية الاتصال

بمدى ارتباطه الفعول من المتلقين

للرسالة مع توقعات المرسل



أنماط السلوك البشري وكيف نتواصل معهم بكفاءة

1. النمط العدواني - المعارض:

- صاحب شخصية قتالية

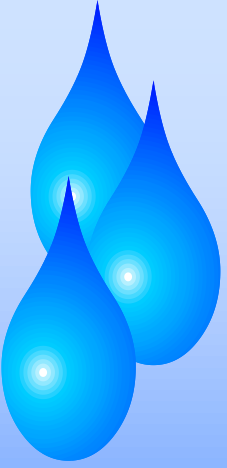
- لا يبدي اهتمام بالمقابل

- يفرح إذا فشل المتكلم

- يستخدم أسلوب الهجوم ورفع الصوت

- يتحدى بأسئلته

- ربما لديه مشكلات



كيفية التعامل مع العدوانية:

- كن مستمعاً جيداً

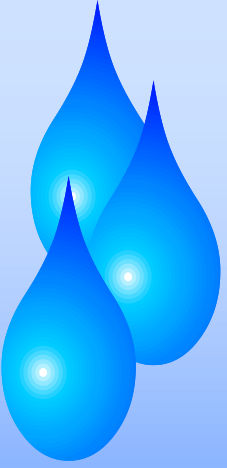
- اختصر الحديث معه

- ابتسم وكن مرحاً وبعيداً عن الانفعال

- حافظ على أعصابك

- حاول أن تجد أي صواب فيما يقول

- إشرك الجمهور في النقاش

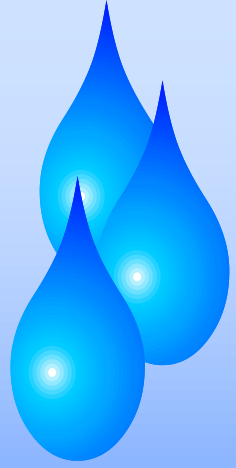


2. النمط المتعالي:

- يقلل من شأن الآخرين
- متعطرس يتعامل مع الآخرين بتكبر
- يحاول تصيد السلبيات للمتحدث ويحرجه

كيفية التعامل مع المتعالي:

- استخدام طريقة (نعم - لكن - طبعاً)
- حافظ على هدوؤك قدر المستطاع
- لا تستخدم الأسئلة المفتوحة وركز حديثك معه

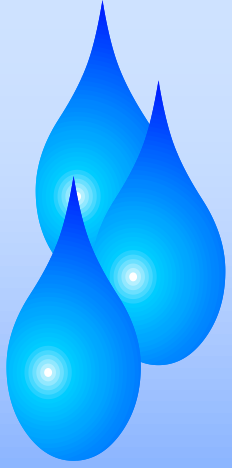


3. النمط الساخر:

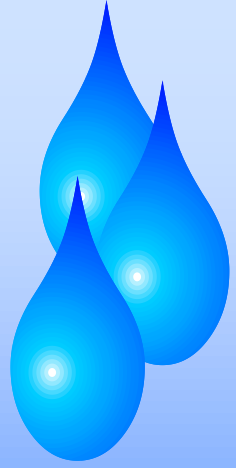
- يستخدم السخرية ليستفرك ويغضبك
- يعبر عن نقده وشكواه بالاستهزاء والسخرية
- يغضب في حال نصحه بالابتعاد عن أسلوب السخرية

كيفية التعامل مع الساخر:

- أوقفه عن السخرية
- تعامل مع هذا النمط بهدوء
- وضح له حجم خطأه بأسلوب غير مباشر



4. النمط المتملق:



- يتودد لك بشكل مبالغ فيه
- يستخدم مجاملات غير صادقه لكي يكسب مودتك
- يحدثك بما تود سماعه

كيفية التعامل مع المتملق:



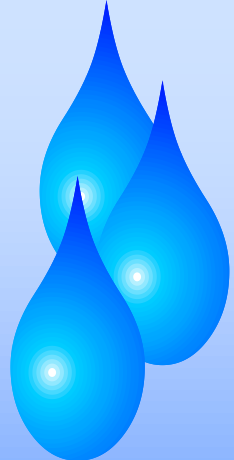
- لا تتساق مع عبارته وتتسى واجبك
- كن واقعيا خلال حديثك معه

5. النمط المشاغب:

- لا يعرف الأنظمة ولا يلتزم بها
- ساخر وكثير الاعتراضات
- يرفع صوته ويسئ الأدب كي لا ينتقضه أحد

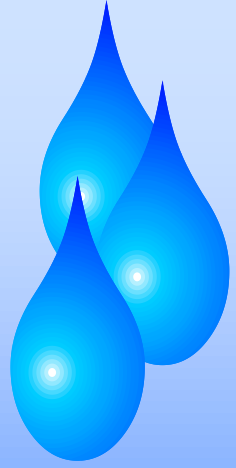
كيفية التعامل مع المشاغب:

- لا تقسو وتتصيد عليه
- لا تدخل معه في جدال
- تحدث معه على انفرادا وتعامل معه بحذر



6. النمط الثثار:

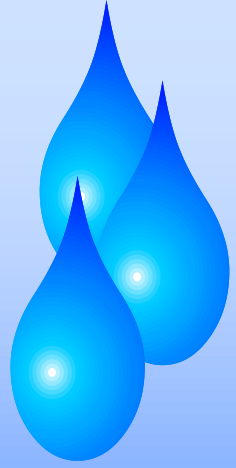
- يتحدث كثيراً دون توقف
- يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء
- كثير المرح
- لا يحافظ على مواعيده
- قليل العمل وغير منظم
- ربما يهدف إلى الاستعراض
- احتمال أنه مثقف جداً أو متعطر للمشاركة



كيفية التعامل مع الشرائح:

- حاول أن تكون الأسئلة الموجهة له مغلقة
- تركيز الحديث وإرجاعه للموضوع بذكاء
- تذكيره في بداية الحديث بضيق الوقت لديك
- لا تخرجه أو تسخر منه
- وجه إليه بعض الأسئلة الصعبة
- قاطعه بلطف وأشرك الحضور



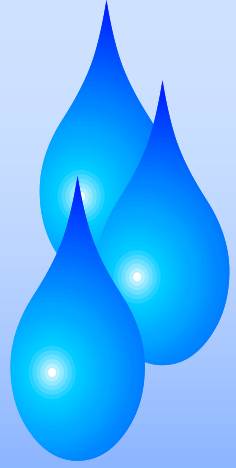


7. النمط المتلعثم:

- لا يحسن شرح أفكاره
- بحاجة إلى مساعدة

كيفية التعامل مع المتلعثم:

- أعد صياغة كلامه
- عدل أفكاره

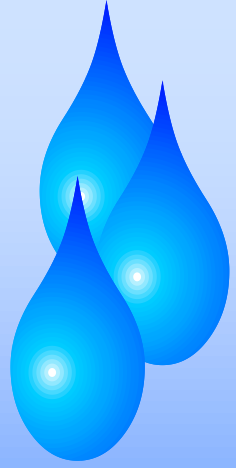


8. النمط المستفسر:

- ربما يريد إحراجك باتخاذ موقف معين
- أو يبحث عن إجابة أو نصيحة

كيفية التعامل مع المستفسر:

- لا تحاول حل مشكلته
- لا تتخذ موقفا علنيا
- أشرك الحضور في المناقشة



9. النمط الصامت:

• غير مكثرت

• متكبر

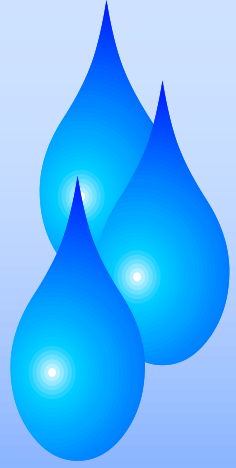
• مصاب بالمثل

كيفية التعامل مع الصامت:

• اسأله عن رأيه

• اشركه في حوار أو تمرين

• اشكره عند مشاركته

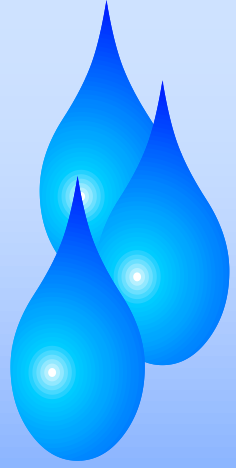


10. النمط صاحب الأجاويش الجانبية:

- ربما كان يوضح أو يستوضح
- أو يتكلم في موضوع جانبي
- أو قد يكون يمدحك

كيفية التعامل:

- لا تخرجه
- اسأله عن رأيه
- حاول الذهاب باتجاهه دون أن يشعر



11. النمط المعاند:

- لا يتنازل عن رأيه
- لا يستوعب قولك
- متحيز

كيفية التعامل مع المعاند:

- اطرح كلامه على الحضور
- أخبره عن ضيق الوقت
- أطلب مناقشته لاحقا

الاتصال ودوره في العلاقة المهنية

العلاقة المهنية علاقة ود وتعاون ومشاركة , هدفها الأساسي تقديم خدمة فعالة . لذلك يجب أن :



1. نحدد الاهداف فيجاء بدقة ووضوح .

2. مناسبة تلك الاهداف لطبيعة كل حالة .

3. نحدد كيفية , ووسيلة الاتصال .

4. يراعى في الاتصال الجماعي الفروق الفردية .

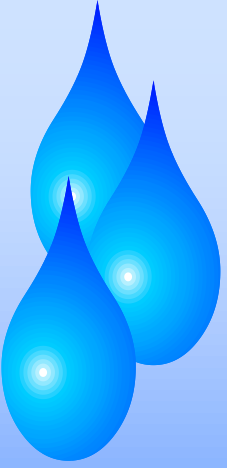
5. التقويم و التقويم المستمر .

لإقامة علاقة مهنية فعالة يجب أن يتسم الفرد بما يلي:

1. شخصية بشوشة متزنة .
2. حسن الإنصات الايجابي المتفاعل .
3. ذو عواطف دافئة وواضحة .
4. الرغبة الصادقة في العطاء .
5. دقة في الانتباه والإدراك , والتحليل والاستنتاج .

لإقامة علاقة مهنية فعالة يجب أن يتسم الفرد بما يلي:

6. القدرة على الربط ما بين العلم وكيفية تطبيقه .
7. القدرة على ضبط الانفعالات , والسيطرة على الذات .
8. سعة الصدر , والقدرة على تحمل الإحباط .
9. القدرة على تقبل النقد .



تَحْمِيْدُ اللهِ

