



جودة مهارات الاتصال

وكيفية التأثير في الآخرين
اعداد : د ماجدة حسام الدين

مقدمة



تابع المقدمة

- إن التواصل هو القدرة غير الملموسة لدي الفرد والصفة الجذابة التي لا يستطيع الآخرون تحديد ماهيتها وهي توجد في شخص تود أن يبقى في صحبتك ،ولا يمكنك حقا تفسير ذلك ويتم ذلك بطريقة حقيقية بعيدة عن الزيف وتشعر بعكس هذا الشعور عندما تقابل شخصا تريد أن تتجنبه بأي طريقة وما ننشده اليوم أن تكون أنت من الصنف الأول ولكن دعونا نتحدث عن معايير جودة مهارات الاتصال :

بعض معايير الجودة في مهارات الاتصال

- 1- pay attention to speaker •
- 2- respect the time •
- 3- appropriate body language is used to reinforce what you are to communicate •
- 4- active listening •
- 5- summarizing- pulling things together that shows you have listened and helps clarify •
- 6- genuineness the capacity to behave openly and honestly •

تعريف مهارات الاتصال

- هي المهارات التي تستخدم في العملية التفاعلية والتي يقوم فيها شخص بنقل أفكار أو أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم و عبر وسيلة اتصال، تنتقل هذه الافكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.

عناصر عملية الاتصال

- ١- المرسل
- ٢- المستقبل
- ٣- الرسالة
- ٤- قنوات الاتصال
- ٥- التغذية الراجعة

أهمية مهارات الاتصال

- يعد الاتصال الإنساني جانباً مهماً في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات. ويلعب دوراً مهماً في التطور والتغير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالي إلى قنوات الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات.
- ونظراً لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أو الجامعة أو العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال غداً أحد المتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي.

تابع أهمية مهارات الاتصال

- للوصول إلى الأهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق، ورؤية واضحة المعالم، وإعداد جيد، سواء كان التخطيط على المدى القصير أو المتوسط أو البعيد، لا بدّ من التسلح بالكثير من هذه المهارات.
- عادة ما تقوم الشخصية بناء على هذه المهارات، بدور رئيس وأساسي في الترويج للإنسان فيما يسمى تسويق الذات ، سواء في التقدم لوظيفة ما، أو التأهيل لبرنامج معين بناء على تنافس بينه وبين الآخرين، ونقصد المنافسة الشريفة، الدعوة لرسالة سامية، وغيرها من الأمور.
- يقاس مدى نجاح مهارات الاتصال في مدى توفيرها للوقت والجهد.

أمثلة علي مهارات الاتصال التي يمكن اكتسابها

- الأمثلة على هذه المهارات متنوعة منها فن الإلقاء والتحدث أمام الجمهور، إعداد وكتابة السيرة الذاتية باللغة العربية والإنجليزية، استخدام الحاسوب والإنترنت، فن إدارة الأزمات وحل المشكلات، فن الاتكيت والتعامل مع الجمهور، مهارة الكتابة الصحفية، حسن الخلق، حسن الخط، فن الاستماع والإنصات، القدرة على التنبؤ والتحليل، العمل ضمن فريق والعمل تحت الضغط، استخدام أسلوب المنطق العلمي في النقاش والحوار، قوة اللغة ومملكة التعبير والإيجاز، القدرة على البناء والتصميم، فن إدارة الوقت، التحدث بأكثر من لغة، القدرة على كتابة أبحاث وتقارير معبرة وافية.... الخ

إذا نجح اتصالك نجح عملك



خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة

- الرسالة الاتصالية هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدونها، ولا بد من توفر بعض الخصائص في الرسالة الاتصالية حتى تكون ناجحة وهي:
 - ١- أن تكون صريحة غير متحيزة: بمعنى أنها لا لبس فيها ويجب أن تعبر عن الحقيقة حتى تنفذ إلى القلب والعقل، وتؤدي إلى تغيير في معلومات واتجاهات المستقبل.
 - ٢- صحيحة أو منضبطة: بمعنى سلامة لغة الرسالة الاتصالية وخلوها من الأخطاء النحوية أو الإملائية واختيار الكلمات الفصيحة ووضعها في جمل

تابع خصائص الرسالة الناجحة

- ٣- واضحة أو جلية: يجب أن يكون معنى الرسالة الاتصالية واضحاً بحيث لا يكون هناك أدنى امكانية لسوء الفهم، وهذا يتطلب فحص كل كلمة وجملة وعبرة من عبارات الرسالة الاتصالية حتى تكون مفهومة لدى المستقبل.
- ٤- تامة أو كاملة: يجب أن تعطي الرسالة الاتصالية معنى كاملاً عن طريق تزويد المستقبل بمعلومات وفيرة تجيب عن جميع أسئلته وتوضح الهدف الاتصالي. وهذا يتطلب من المرسل أن يحلل جمهوره ويعرفهم حق المعرفة حتى يعوا قصده من الاتصال مباشرة، وكذلك يجب ألا يفترض بأن المستقبل يفهم رسالته من أول مرة فلا بأس أن يكرر رسالته أكثر من مره حتى يعطي صورة كاملة عن هدفه من الاتصال.

الرسالة الناجحة

- ٥- موجزة أو مختصرة: على المرسل أن يوجز، ويكون الإيجاز بحذف المعلومات التي لا تسهم في تحقيق هدف الاتصال ويتجنب الحشو الزائد.
-
- ٦- لطيفه أو دمثه: يجب على المرسل أن يستخدم الكلمات الطيبة واللطيفة التي تضيء جواً من الاحترام والتقدير والسرور والمحبة على جو الاتصال مثل بارك الله فيكم جزاكم الله خيراً فضلاً عن عبارات التحفيز مثل برفو عليكم أنتي هايلة أنتي رائعة.
-
- ٧- محسوسة أو ملموسة: يجب أن تكون كلمات الرسالة الاتصالية محسوسة لأن الكلمات المحسوسة أكثر تحديداً للمعنى من الكلمات المجردة لكونها تشير إلى الإنسانية.

أهم عوائق الاتصال

العوائق النفسية

عوائق الإرسال

التعالي
العجب
سوء الظن

العجب = التعالي

العجب شقيق لمرض الكبر؛ إلا أنه أقوى منه مفعولة. وهو مصدر كل شر وأساس كل بلية. والعجب هو الفرح بالنعمة، ونسيان أنها من الله، واعتقاد أنها من العبد نفسه والعجب آفة تشمل جميع أعمال الإنسان وهينته: فيكون بالهينة والجمال الذي يعجب به الإنسان ويختال ويكون العجب بالعقل والذكاء، وبالنسب والعنصر والجنس وبالمنصب الدنيوي الرفيع، وبكثرة المال والأهل والعشيرة ويكون كذلك بالعلم.

عن مسروق قال: **كفى بالمرء جهلاً أن يعجب بعلم الدارمي** فالعجب بنفسه ينظر إلى الآخر من برج عال فيمنعه ذلك من التواصل مع الآخرين

الأكتاف لا تنمو إذا لم تعط فرصة التمرين



تابع عوائق عملية الاتصال

- ١- الكبر والتعالي
- ٢- أمراض القلوب مثل الغيرة والحسد وغالبا تكون لدى أعداء النجاح ويمكن أن نشاهد فيديو يوضح لنا كيفية التغلب عليهم ثم نكمل
- ٣- غياب الصدق والشفافية
- ٤- التحدث بغير علم
- ٥- التسلط والتمسك بالرأي
- ٦- عدم الاتزان الانفعالي
- ٧- رداءة الأسلوب ويتضمن التهكم والصوت المرتفع

إذا نجح الاتصال يمكن أن يكون الانسان مؤثرا في الآخرين



كيف تكون مؤثرا في الآخرين؟

- ١- اجعل الآخرين يشاركونك أفكارك
- ٢- اشبع حاجات الآخرين لتوكيد الذات
- ٣- تجنب السلوك الطفولي للآخرين مثل الانفعال والصوت المرتفع والغيرة
- ٤- تعرف علي أسلوب كل من حولك لتتجنب ردود الأفعال المضطربة
- ٥- تسوية الخلافات بشكل بناء بسم الله الرحمن الرحيم (ادفع بالتي هي أحسن) صدق الله العظيم
- ٦- عالج الخلاف مبكرا لتجنب استفحاله

الأسس التي ينبغي مراعاتها في الحديث المقنع أو المؤثر في الآخرين

● " - التأكيد وليس الشك القطع وليس الاحتمال

- شك في النفس
- شك في المخاطب
- شك في المعنى نفسه

لا تهاجم رأيه القديم ولكن حفزه للفكرة الجديدة – تكلم على نحو قاطع

- لا تقل لالالا طو طو طو .
- قل عندما تجرب هذه الطريقة ستجدها رائعة.
- قل لو نظرت من هذه الزاوية ستجد الصورة أكثر وضوحا

- تحدث بلغة متكاملة

- حتى نستطيع الاسهام فى حل مشكلة البطالة وما يترتب عليها من آثار سيئة علينا أن نوفر التدريب على :
- إدارة مشروع بنجاح – إعادة التأهيل الفني
- علينا أن ندعم المشروعات الصغيرة
- علينا أن ننمي صناعات بسيطة وندعمها

لا تستخدم كلمات المبالغة

- مؤكّد جداً جداً
- المسألة فوق مستوى البحث والرأى
- بصورة لا تقبل الشك او الاحتمال
- عدم استخدام عبارات التردد واللعثمة
- مثل آآآ - إيه إيه إيه - ها ها ها

مدى الفائدة

ركز على الفوائد دون السمات

- مدى الفائدة : هناك طريقة واحدة لإقناع أى فرد لعمل أى شئى هي أن تجعله يرغب فى ذلك
- عندما تعرض فكرة فإن محدثك يجب أن يعرف في النهاية ما الفائدة التي سيجنها
- قارن بين القول: يحتوى التفاح على الفيتامينات والسكر
- وبين القول: إن تناولك تفاحه يوميا يبعدك عن الطبيب
- مثال آخر : سمات الحاسب الآلى ومزاياه
- السمات للكمبيوتر مثلا :
- بنتيوم ٣ - مونيتور ١٩ بوصة - E V 900 - ١٠ جيجا
- المزايا :
- اجراءات فتح الكمبيوتر أسرع وتطبيقات الفيديو والجرافيك
- يوفر عدد اكبر من البرامج وملفات البيانات - فيه قوة ومرونة
- يوفر رؤية واضحة مثل التلفزيون ال ١٩ بوصة

الكلمات الايجابية والسلبية

فخم الكلمات الايجابية

- استخدم الكلمات الايجابية لدعم أفكارك
- والكلمات السلبية لإبراز نقاط الضعف لخصمك
- علي شاشة كبيرة ظهرت كلمة بدون امل فاكتئب الناس
- ثم ظهرت كلمة شجاعة – فوز – قوة – نجاح فاستبشر الناس

استخدم قدر الامكان الكلمات الجاذبة للانتباه

- قدم لنفسك من خلال الكلمات الجاذبة للانتباه
- ١٦ كلمة جاذبة للانتباه
- فائدة – مال – ضمان – حر – مجاني – الآن – أنت – سهل – صحة – جديد – مسل – حب – أكيد
- كلمة جديد
- روزفلت برنامج العمل الجديد
- كينيدي الجبهة الجديدة
- ريجان بداية جديدة
- كلينتون ميثاق جديد
- نحن نقول تعهدنا بالتزامات جديدة لنتمسك بثوابتنا القديمة التي نعتقد انها اسمى من غيرها

استعمل سحر التضاد وقوته

- آيات الجنة والنار تتابع دائم
- (وانه كان رجال من الإنس يعوذون برجال من الجن) . (سورة الجن)
- تقتير هنا واسراف هناك . (شيخ الأزهر عن الملك فاروق)
- لا تكن صلبا فتكسر ولا تكن ليينا فتعصر . (قول مأثور)
- لا تقل ماذا يقدم إليك وطنك بل قل ماذا قدمت انت لوطنك . (كيندى)

الثقافة ولغة المستمع

- احرص على استخدام اللغة التي يستخدمها المستمع والمصطلحات ما أمكنك ذلك سيؤثر جدا في قبول كلامك

مستوى الصوت

- الاعتدال المناسب ينبغي أن يكون هو المتوسط العام
- من المهم تغيير مستوى الصوت وسرعة الكلمات بين الحين والآخر لقطع الملل وإثارة الانتباه وتنبيه الذهن إلى اختلاف نوع الفقرة القادمة
- قوة الصوت أو حماسه أو وضوح نهاية الكلمات مسألة هامة في إثارة الحاضرين وجعلهم في حالة تواصل دائم معك
- رفع الصوت لما تريد إثارة الانتباه له وخفضه للتقليل من أهميته

النظرات

- ابدأ بنظرة تتواصل فيها مع من توجه لهم الخطاب كلهم تقريبا .
نظرة تقدير وثقة وتواصل (جذب للموضوع ولك)
- ركز النظر على أعين المستمعين أو جباههم طول الحديث مع توزيع النظرات بالتساوي بينهم
- إذا كان لا يمكنك ذلك لبعده المسافة وجه نظرك تجاه جباههم
- إذا كان هناك أحكام شرعية تخص المسألة فلها المقام الأول بالطبع
- النظرة المعتدلة التي تعطي الأمل هي الأصل ما لم تكن طبيعة الموضوع لها آلام وشجون فينبغي مراعاة ذلك
- نظرتك يملؤها الثقة فيما تقول

استخدم الدليل والبرهان

- إذا أردت اقناع الآخرين فتجنب الحلف والقسم واستدل بآيات من كتاب الذكر الحكيم أو بحديث شريف وإن اختلف السياق وانتقلت إلي سياق آخر فاستدل ببيت شعر أو قول مأثور أو حكمة تقوي المعني وترسخه في الذهن

الرأس :

- إذا كان مائلا إلى الأمام يوحى بالتحفز أو الانتباه والتركيز.
- إذا كان مشدودا إلى الوراء ربما دل على الاستغراق في التفكير مع علامات أخرى في الوجه
- يعطي إحساس بالتعالي إذا كان الصدر منتفخا نوعا مع علامات عدم الاحترام في الوجه .
- إذا كان الرأس منخفضا في حركات متتابعة منه على صورة إيماءات فتوحى بالموافقة .
- إذا تحرك الرأس يمينا ويسارا دل على الرفض .
- إذا تطأ الرأس إلى أسفل بطريقة سريعة وثابتة للحظات مع تركيز النظر إلى المتحدث واتساع في العينين وارتفاع في الحاجبين فتوحى بالدهشة والاستغراب .
- إذا تحرك الرأس إلى أسفل مرة واحدة أو مرتين مع النظر إلى الشخص دل على مناداته وربما يحدث ذلك في حالة أن تطلب من الشخص تنفيذ شيء متفق عليه .

الأذرع

- عندما تنفرد الذراعان تعبر عن دفاء مشاعرك للآخر والآخرين .
- عندما تهز ذراعيك إلى أعلى ثم خفضهما توحى باللامبالاة .
- عندما ترتفع الذراع واليد مقبوضة تجاوبا مع موقف معين مؤيدا أو منددا توحى بقوة الموقف
- عندما ترفع ذراعيك نوعا ما والأيدي مفتوحة وتحركهما بطريقة متتابعة إلى أعلى وتخفضهما إلى أسفل توحى بطلب الجلوس وكذلك الوقوف طبقا للإشارة من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى .
- عندما ترتفع ذراعيك وتهز الأيدي وهى مفتوحة أو والأصابع معقودة على أطرافها طالبا التزام الهدوء والسكينة توحى بالتهديئة

ملكة التأثير في الآخرين

- وفي ضوء ما سبق لا يسعنا إلا أن نقول أن التأثير في الآخرين وسرعة التواصل مع الناس وإحراز ودهم واحترامهم ملكة من عند الله وموهبة ولو أنفقت ما في الأرض ما ألفت بين قلوبهم ومن يفتقد لهذه الموهبة فليدرب نفسه عليها وليكن صادقا مع الله عز وجل مخلصا في قوله وعمله ليمنحه حب الناس وثقتهم

شاهد معنا عروضاً تبعث فينا الأمل وتحفزنا لمواجهة أي صعوبات في ميدان العمل أو التواصل مع الآخرين

- سنشاهد الآن عرض الضفدع الصغير وعرض الصقر ونأمل منكم التعبير عما استفدتموه من تلك العروض في حياتكم العملية

المراجع العربية

- ١- د طارق سويدان : (التدريب والتدريس الابداعي) ، الكويت
- ٢- د ابراهيم الفقي (٢٠١١) فن التأثير في الآخرين ، القاهرة ثمرات للنشر والتوزيع
- ٣- د ابراهيم الفقي (٢٠١١) فن التعامل مع الناس، القاهرة ، ثمرات للنشر والتوزيع

المراجع الأجنبية

1-Barries(2013) care conditions and •
communication skills :

Available on: •

Landscape .open.ac •

