



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

الاتصالات التنظيمية

Lecture 9

PRL 615

ماجستير العلاقات العامة

Prepared by
Dr. Hala Elalfy Fawzy

www.midocean.ae

مهارات الاتصال الشخصي الفعال



Chapter
07



✓ أولاً المهارات الشخصية:
(مهارة الاستماع - مهارة إدارة النزاعات - مهارة جذب الانتباه - مهارة بناء فريق العمل).

✓ ثانياً: مهارات التواصل والاتصال:
(التواصل مع العاملين - التعامل مع الزملاء - الاتصال بالرؤساء - الاتصال بالعملاء).

- يعتبر الاتصال الشخصي الفعال أحد العوامل الرئيسية لبناء علاقات ناجحة ومنتينة في الحياة الشخصية والعملية. فعندما يكون لدينا مهارات جيدة في التواصل، يمكننا التفاعل بنجاح مع الآخرين وتوصيل أفكارنا ورؤيتنا بوضوح.
- مهارات الاتصال الشخصي الفعال تتضمن عدة جوانب، منها مهارة الاستماع الفعال والقدرة على التعبير عن الذات بوضوح وثقة. بالإضافة إلى ذلك، فإن القدرة على التعاطف واحترام آراء الآخرين تعزز الاتصال الشخصي وتسهم في بناء العلاقات القوية.
- يمكن تحقيق الاتصال الشخصي الفعال من خلال تطوير المهارات اللغوية وغير اللغوية. فالجانب اللغوي يتضمن استخدام كلمات مناسبة وإيصال الرسالة بوضوح. أما الجانب غير اللغوي فيشمل التواصل الجسدي والاهتمام بتفاصيل التواصل البصري، مثل لغة الجسد والتعبيرات الوجهية والملامح البصرية. إن استخدام هذه المهارات بشكل صحيح يسهم في تعزيز الاتصال الشخصي وفهم أفضل للرسالة المراد إيصالها.

تعريف التواصل الفعال

- يُعرّف التواصل الفعال بأنه الحوار الذي يكون بين شخصين أو أكثر، ويُمكن أن يكون هذا التواصل وجهًا لوجه، أو عن طريق الرسائل الإلكترونية، وغيرها من طرق التواصل، ويكون التواصل الفعال بتبادل المعلومات والأفكار والآراء بشكلٍ مريح وسلس وواضح مع القدرة على نقل الرسالة بوضوح بطريقةٍ يشعر الشخص فيها بأن أفكاره مسموعة. ويُمكن أن يُؤخذ بآرائه، وبأنه قادر على الاستماع والإصغاء إلى الطرف الآخر دون مقاطعته ومع احترام آرائه، ويعد التواصل الفعال مهارة من الممكن تطويرها عن طريق العلاقات والتواصل مع الآخرين أكثر وأكثر.

المهارات اللغوية في الاتصال الشخصي الفعال

- تشمل مهارات الاتصال الشخصي الفعال كل من المهارات اللغوية وغير اللغوية، حيث تلعب كلاهما دورًا هامًا في الفهم والتواصل الفعال. المهارات اللغوية تشمل القدرة على التعبير بوضوح وفهم اللغة المستخدمة في الحوار، بالإضافة إلى استخدام الكلمات الملائمة والقواعد النحوية بشكل صحيح. من ناحية أخرى، تعتبر المهارات غير اللغوية مثل لغة الجسد والتعاطف والاحترام جوانب حاسمة في التواصل الشخصي الفعال.
- بالنسبة للمهارات اللغوية، يجب على الشخص إتقان اللغة المستخدمة في الاتصال واستخدام كلمات بسيطة وواضحة لفهم الأفكار بشكل صحيح. كما يجب أن يكون الشخص قادرًا على تنظيم الأفكار والتعبير عنها بشكل منطقي ومرتب. بذلك يتم تحقيق فهم ممتاز وتواصل فعال بين الأفراد.

المهارات غير اللغوية في الاتصال الشخصي الفعال

- مهمة أخرى للاتصال الشخصي الفعال تتمثل في استخدام المهارات غير اللغوية بشكل فعال. يشمل ذلك استخدام لغة الجسد الصحيحة وتحليل تعبيرات الوجه ولغة الجسم للتعبير عن المشاعر والمواقف. أيضاً، يجب أن يكون الشخص قادراً على التعاطف مع الآخرين وإظهار الاحترام والتفهم تجاههم. هذا يعزز تواصلًا صحيًا ويساهم في تعزيز العلاقات الشخصية والمهنية بشكل عام.

جدول المهارات اللغوية وغير اللغوية في الاتصال الشخصي الفعال

- يمكن القول أن المهارات اللغوية وغير اللغوية في الاتصال الشخصي الفعال أمر ضروري للتواصل الناجح. سواء كنت تتحدث بلغتك الأم أو لغة أجنبية، من المهم العمل على تحسين هاتين المجموعتين من المهارات لضمان تواصل فعال وبناء علاقات قوية ومثمرة مع الآخرين في الحياة الشخصية والمهنية. استثمر في تطوير هاتين المهارتين وستلاحظ أثرهما الإيجابي على حياتك بشكل كبير.

المهارات اللغوية	المهارات غير اللغوية
استخدام اللغة المناسبة	لغة الجسد الصحيحة
التعبير بوضوح وصراحة	التعاطف والاحترام
فهم اللغة والقواعد النحوية	—

المهارات الشخصية

• مهارة الاستماع

- الاستماع والإصغاء وهو لا يكون فقط بالاستماع والإصغاء وفهم ما يُقال وحسب، بل بفهم المشاعر والنوايا التي يحاول الطرف الآخر توصيلها، ويكون ذلك بالتركيز بشكلٍ كامل على الحديث، دون التشتت بأي أمرٍ آخر، مثل؛ الهاتف، أو التفكير في أمورٍ أخرى، ممّا يجعل الطرف الآخر مرتاحًا في هذا التواصل، ويعزز ويقوي العلاقات بين أطراف الحديث. التركيز على الإشارات غير اللفظية أي التركيز على لغة الجسد، وهي حركة اليدين، وتعابير الوجه، ونبرة الصوت، والإيماءات، والتنفس، وتعد لغة الجسد من أهم الأمور التي يُمكن أن تؤثر سلبيًا أو إيجابًا على الحوار، وهناك بعض الحركات التي من الممكن أن يتبعها الشخص حتى يعزز التواصل عن طريق لغة الجسد، كأن تكون الذراعان مفتوحتين مع الحفاظ على التواصل البصري مع الطرف الآخر.

المهارات الشخصية

تابع مهارة الاستماع

- استمع وأعط المتكلم تركيزك الكامل
- تخيل أنك دخلت إحدى المستشفيات مع صديق مريض. المريض قلق وأنت كذلك قلق. لكنك عندما دخلت للحديث مع موظف الاستقبال عن الحالة لتسجيل بياناتها والوصول للقسم المختص وجدت الموظف مشتتاً يرد عليك ثم يرد على رسالة في جواله ثم يكلم موظفاً آخر في شأن لا يخصك.
- هل ستغضب؟ بالطبع نعم. هل سيسبب تشتت الموظف إدخال معلومات المريض بشكل خاطئ أو تأخير علاجه؟ وارد جداً!
- تأمل هذا المثال العملي في كل حوار واتصال تجريه مع الآخرين كل يوم، وتذكره أيا كان مجالك ونشاطك. فهو مثال لا ينطبق على المرضى والمستشفيات فقط.

المهارات الشخصية

• مهارة إدارة النزاعات

- النزاع يثير مشاعر قوية قد تؤدي إلى جرح المشاعر والشعور بالانزعاج والخيبة إذا لم يتم التعامل معه بطريقة صحيحة. قد يسبب النزاع تشققات صعبة الشفاء، ولكن عندما يتم حله بطريقة صحيحة، ستتمكن من فهم الشخص الآخر، وبناء الثقة بينكما، وتعزيز علاقتكما.
- إذا كنت لا تدرك مشاعرك بشكل جيد، أو تشعر بالضغط لدرجة أنك تستطيع التركيز فقط على بعض المشاعر وتجاهل الباقية، فلن تتمكن من فهم احتياجاتك الخاصة. وهذا سيجعل من الصعب التواصل مع الآخرين وتحديد المسائل التي تثير قلقك بالفعل.

المهارات الشخصية

• تابع مهارة إدارة النزاعات

- التحكم بالتوتر إذ لا يكون التواصل فعالاً أبداً بوجود شخص متوتر، وكثيراً ما يؤدي التوتر إلى جعل الشخص يقول كلاماً يُمكن أن يندم عليه لاحقاً، فمن الضروري جداً التحكم بالتوتر أو بأي مشاعر سلبية يُمكن أن يشعر بها الفرد، وتوجد بعض المهارات التي من الممكن تطبيقها لتخفيف التوتر؛ كالعَد التنازلي من عشرة إلى صفر، أو التنفس بهدوء، أو أي فعل يخفف عن النفس.
- الثقة بالنفس إذ تُساعد الثقة بالنفس على التواصل الفعال مع الآخرين، إذ إنَّها تجعل الشخص واثقاً من نفسه، ومن أفكاره وآرائه، كما أنَّها تجعله قادراً على الاستماع واحترام الطرف الآخر مهما كان مختلفاً معه بالرأي، فيكون هدف التواصل فهم الطرف الآخر، وليس فرض الرأي عليه، أو التقليل من ذاته.

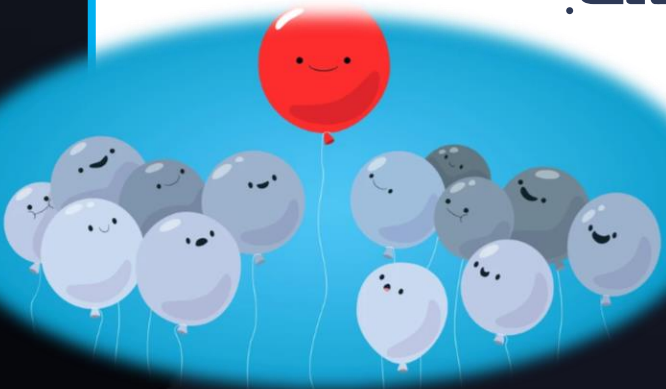
المهارات الشخصية

الاستجابات الصحية للنزاع:	الاستجابات غير الصحية للنزاع:
• القدرة على التعاطف مع وجهة نظر الشخص الآخر.	• عدم القدرة على إدراك الأشياء التي تهم الشخص الآخر والاستجابة لها.
• ردود الفعل الهادئة والمحترمة وغير الدفاعية.	• ردود الفعل المتفجرة والغاضبة والمضرة والمسيئة.
• الاستعداد للتسامح والنسيان وتجاوز النزاع دون الشعور بالاستياء أو الغضب.	• تراجع المحبة؛ مما يؤدي إلى الرفض والعزلة والخزي والخوف من الهجر.
• القدرة على البحث عن حل وسط وتجنب الخلاف.	• عدم القدرة على الوصول إلى حل وسط، أو رؤية الجانب الآخر من النزاع.
• الاعتقاد بأن مواجهة الصراع وجهاً إلى وجه أفضل شيء لكلا الطرفين.	• الشعور بالخوف أو تجنب النزاع، وتوقع نتيجة سيئة له.

المهارات الشخصية

• مهارة جذب الانتباه

- قول أحد الخبراء للكاتب " Ben Parr: إننا نعالج المعلومات التي تستقبلها عقولنا ضمن إطار ذهني مرجعي في عقولنا"، وبالتالي فإنّ التأثير في الإطار الذهني للآخرين أو تغيير إطارنا الذهني الخاصّ يسهم بشكل كبير في جذب انتباه الآخرين إلينا.
- طريقتك في التعبير عن أمر ما واختيارك من الكلمات يلعب دورًا كبيرًا في تحديد ردّة فعل الطرف الآخر اتجاه ما تقوله.
- لقد أجريت تجربة عام 1974 في جامعة واشنطن، حيث تمّ عرض مقطع فيديو لحادث اصطدام سيارتين معًا، وطلب من المشاهدين الإجابة عن سؤال حول سرعة كلتا السيارتين أثناء الحادث.



المهارات الشخصية

• مهارة جذب الانتباه

- الغموض من أكثر الأمور التي تجذب الانتباه إليك، حيث يركّز العقل في العادة على الأمور غير المكتملة أو الناقصة أكثر من تركيزه على ما هو واضح وكامل. لذا يمكنك استغلال هذا الأمر لصالحك، والاستفادة منه لجذب انتباه الآخرين إليك من خلال الآتي:
- إذا التقيت شخصاً للمرة الأولى، فلا تبادر بإخباره بكل شيء عن حياتك وأفكارك ووجهات نظرك، كن غامضاً ودعه يحاول اكتشاف هذا الغموض.
- في اجتماعات العمل التقديمية، احرص ألا تزيد مدة الاجتماع عن 45 دقيقة، واترك مجالاً للنقاش خلال اجتماعات لاحقة وفرص تواصل أخرى.
- بدلاً من الإسهاب في التحدث عن نفسك وتفاصيل حياتك، اطرح أسئلة على الآخرين حتى تضمن استمرار الحديث دون الحاجة لكشف عن الكثير حول نفسك.

المهارات الشخصية

• مهارة بناء فريق العمل

• يشير مصطلح بناء الفريق إلى العمليات أو الأنشطة التي تقوم بها إدارة المنظمة لتقوية الروابط بين أعضاء المجموعة والثقة المتبادلة بينهم وتشجيعهم على العمل معًا وزيادة الإنتاجية لتحقيق الأهداف التي تسعى لها المنظمة.

• وتتم عملية بناء الفريق على هيئة مجموعة من التفاعلات والأنشطة والتمارين اليومية، تحدث خارج يوم العمل المعتاد، والتي يتعرف خلالها الموظفون على زملائهم في الفريق، فيتفاعلون مع بعضهم البعض ويتعاونون في تطوير مهاراتهم، إذ يرى الجميع أنهم أعضاء في فرق مترابطة، وأن التعاون يجعلهم يفهمون ويعتقدون أن التفكير والتخطيط واتخاذ القرار يتم بشكل أفضل.

المهارات الشخصية

كيفية تكوين وبناء فريق عمل ناجح:

- فريق العمل الناجح هو الفريق القادر على تحقيق أهداف المنظمة، وإنجاز المشروع على النحو الأمثل ووفقاً لموعده المحدد سلفاً، ولتكوين هذا الفريق لا بد من اتباع الآتي:
 - (1) توضيح أهداف الفريق
 - عندما تصبح أهداف الفريق واضحة، يستطيع أعضاء الفريق فهم الغرض من تكوينه، وهو ما يساعدهم على القيام بأدوارهم الفردية لأجل تحقيق الهدف العام.
 - (2) تحديد أدوار أعضاء الفريق
 - يجب أن يدرك كل عضو من أعضاء الفريق الدور المنوط به، إذ يساعد ذلك على تحكم أعضاء الفريق في سير العمل، ويزيد من الانسجام في مكان العمل، لأن جميع الأعضاء مدركين تفضيلات بعضهم البعض.

المهارات الشخصية

كيفية تكوين وبناء فريق عمل ناجح:

(3) تحديد هيكل القيادة

- لن يتكون فريق العمل الناجح دون وجود هيكل قيادة واضح، من خلال استخدام أكثر أساليب القيادة فاعلية.
- وعلى سبيل المثال، يمكن تقسيم الفرق إلى مجموعات ويُعين قائد على كل مجموعة، ويرفع القادة تقاريرهم لمدير الفرق.

(4) تشجيع التواصل المفتوح

- من أبرز محاول تشكيل فريق العمل التواصل المفتوح بين أعضاء الفريق وتبادلهم الآراء والأفكار الجيدة من خلاله، إذ أنه يساعد على شعورهم بالتقدير.
- ويمكن لقائد الفريق تحقيق هذا التواصل من خلال تشجيع أعضاء الفريق على طرح الأسئلة، كما يجب أن يمتلك القائد رحابة صدر تمكنه من تلقي الانتقادات والرد عليها بشكل إيجابي، حتى يستطيع أعضاء الفريق التحدث بحرية.

المهارات الشخصية

كيفية تكوين وبناء فريق عمل ناجح:

(5) تشجيع التنوع والشمول

على قائد الفريق تشجيع التنوع والشمول في فريق العمل من خلال التعرف على الأقليات داخله وتشجيعهم على المشاركة بآرائهم، إذ يؤدي ذلك إلى ظهور وجهات نظر جديدة حول مختلف القضايا، وبالتالي تظهر أفكار أفضل وإنتاجية أكبر.

(6) تنظيم أنشطة بناء الفرق

يمكن أن يلجأ قائد الفريق لتنظيم مختلف الأنشطة التي يشارك فيها أعضاء الفريق، مثل الألعاب الداخلية أو حفلات العشاء أو دعوتهم لمناسبة غير رسمية بغرض زيادة التعارف. ولتلك الأنشطة مفعول السحر في تعزيز العلاقات بين أعضاء الفريق ومن ثم بناء علاقات عمل أكثر صحة.

المهارات الشخصية

كيفية تكوين وبناء فريق عمل ناجح:

(7) تنفيذ مشاريع مشتركة

يتعين على القائد تحفيز أعضاء فريقه على المشاركة في تنفيذ مشروع ما، إذ يساعد ذلك على انسجامهم مع بعضهم البعض، كما يتعرفون على حدودهم وأساليب عملهم ومهاراتهم ومواهبهم.

(8) تقييم التقدم

من الضروري تقييم القائد أعضاء فريقه باستمرار ومراقبة مدى تقدمهم وتعاونهم مع بعضهم البعض، وملاحظة عدد مرات نشوب صراعات بينهم، وهل نجحوا في تحقيق أهداف الفريق أم لا.

مهارات التواصل والاتصال

• التواصل مع المرؤوسين

• يطلق عليه الاتصال الذي يتجه إلى الأسفل، أو الاتصال النازل، حيث تكون فيه الرسائل متجهة من مستويات الإدارة العليا ما دونها من الإدارة الوسطى، أو قد يكون من مستوى الإدارة الأوسط إلى الإدارة السفلى، أو قد تكون من الإدارة العليا إلى السفلى بشكل مباشر، كما ينبغي أن يكون هذا النوع من الاتصال في الإطار الشفهي أو بشكل يواجه فيه من يخاطب بالأمر، ولكن هذا عكس ما يحدث في العديد من الشركات التي تعتمد على وسائل الاتصال الكتابية والميكانيكية، والذي يكون له التأثير السلبي على الاتصال فيفقد هدفه وقيمته، كما ينبغي على المسؤولين التحلي بالشفافية وألا يقوموا بحجب المعلومات عن مستويات الإدارة السفلى؛ لأن هذا يكون له التأثير السلبي البالغ في استجابة العاملين وعدم إحداثهم للأثر المرغوب.

مهارات التواصل والاتصال

• التواصل مع المرؤوسين

- كما يؤثر النقص المعرفي من جانب المرؤوسين، حيث يظهر هذا النقص المعرفي والإدراكي بشكل واضح في عدم القدرة على التحديد هل يجب نقل هذه المعلومات إلى المستويات التالية أم أنها قاصرة عليهم هم فقط، وهذا ما يكون له الدور في التقليل من فعالية الاتصال. كما من المؤثرات في فعالية الاتصال التوقيت، حيث يقصد به وجوب اختيار الوقت المناسب التي سيتلقى فيها المستقبل الرسالة، وكذلك لابد من الانتباه للمكان المناسب والبعد النفسي الذي يكون عليه المتلقي

مهارات التواصل والاتصال

- **التواصل مع الزملاء**
- هناك بعض الصفات التي إذا تمكن الزملاء في العمل الحفاظ عليها فإن علاقتهم ببعضهم البعض ستكون بناءة بشكل كبير:
- موازنة العقل مع العاطفة: حيث تتخذ أحيانا العلاقات اتجاها غير عقلانيا، ففي العديد من الحالات يكون التفاعل العاطفي متغلب بشكل كبير على التفاعل العقلاني، وهذا ليس قدحا في الجانب العاطفي أو تقليلا من أهميته، بل إن الجانب العاطفي يكون له دور كبير في حل المشكلات، ولكن من أجل تأدية العمل مع زميلا آخر بشكل جيد لابد من الموازنة بين العاطفة والعقل، فلا يمكن مثلا اتخاذ القرار الصائب في وسط موجة عارمة من الغضب، أو اتخاذ قرار صائب اعتمادا على العقل فقط، ففي النهاية لابد من تطوير الجانب العقلاني المدعوم من قبل العاطفة.

مهارات التواصل والاتصال

التواصل مع الزملاء

- كن جديرا بأن يعتمد عليك: في هذا الصدد سنجد النظر إلى المسؤوليات باستخفاف غالبا ما يكون أسوء بكثير من عدم تحمل المسؤولية بشكل كامل، ولن يكمن الحل بالطبع في الثقة العمياء، ولكن عندما تجتمع الثقة مع الشخص القادر على تحمل مسؤولية العمل فإن استمرار هذه العملية لمدة من الزمن هو عملية إنماء وإنضاج لعلاقات الزملاء وزيادة في قدرتهم على تجاوز النزاعات والخلافات.

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

الطاغية

يريد الطاعة العمياء لا يحتمل الأسئلة الكثيرة له يتجنب الدخول في المناقشات ينظر للشخص الواقف أمامه ممن فوق نظارته ويتعامل مع الأفراد بالتهديد لتحقيق ما يريد

كيفية التعامل معه

محاولة إيجاد ثغرة في سلوكه أو مظهره حاول أن ترجع سوء التصرف والسلوك إليه هو لا عليك أنت لا تفقد ثقته بنفسك عند التحدث إليه قم بالثناء على بعض ما لديه مق = ثل مظهره الساعة التي يرتديها الجوال الذي يستخدمه دعه يشعر بالارتياح لملاحظاته المحاولة لإرضاء غروره بأن تطلب نصيحة في موضوع ما . اظهر له تقديره لأفكاره

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

المتعب

لا يدعك تقوم بعملك فقط بل ويعمل اشخاص اخرين وفيه بعض
من صفات الطاعة ويعبر لك عن خيبة أمله فيك لعدم بذلك مجهودا
أكبر
لا يهددك بالعقاب ولكن يظهر لك أن المنشأة ستتضرر لو لم تبذل
جهدا أكبر
لا يقدر ظروفك الشخصية والنفسية
كيفية التعامل معه؟؟
الفصل بين العاطفة والعلاقة مع الرئيس
الفصل بين الالتزام للعمل وبين الشعور الشخصي
إذا كان لديك عذر قوي عليك توضيح ذلك
أظهر له أنك مستعد لمساعدته في أي وقت يحتاجك العمل فيه
لاتجاريخ في ملاحظاته العاطفية لجعلك تقوم بأعمال اضافيه فوق
طاقتك
لاتعتمد على الاعذار كثيرا في تبرير المواقف

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

اللوم

لا يتحمل مسئولية قراراته وافعاله يلقي اللوم على الاخرين

كيفية التعامل معه

الاعتماد على الحقائق لاثبات ماتريد معرفته
عدم نكران أي مسئولية قبل الحصول على المعلومات
التركيز على الحقائق
عدم الانفعال والقاء اللوم على الرئيس حتى بعد توضيح
الحقائق وتركه يكتشف ذلك بنفسه

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

الحالم

يعتقد أن كل افكاره عظيمه افكاره ابداعية ثقته بنفسه عاليه جدا
يعيش في عالم احلامه ويعتقد انها واجبة التنفيذ
كيفية التعامل معه
لا تعتقد ان كل افكاره قابله للتنفيذ
لاتصدر احكاما مسبقة بان كل افكاره احلاما
لاتقل ليس الوقت لتنفيذ افكاره الحالمه حتى لاتخلق حاجزا بينكما
اعتمد على عنصر الوقت واطلب المزيد منه لتنفيذ الفكرة
ضع في بالك انك لا تتهرب من العمل بل من الافكار الغير مفيدة

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

البركان المتفجر

يصرخ ويضرب على المنضدة ويعلو صوته بالتهديد والوعيد نوع من الرؤساء
الغير جديبن يعتمد على تخويفه مرؤوسيه يقود اسلوبه الي قتل الابداع نشر
السلبية

كيفية التعامل معه ؟؟

محاولة التعرف للدوافع
محاولة امتصاص الغضب قدر الامكان واحتواء الموقف
السيطرة على اعصابك
النظر اليه مباشرة
تقديم عدة خيارات لمناقشة الموضوع ولحل الخلاف ولاتخاذ خطوات عملية
في الحال
تاجيل النقاش لوقت اخر انسحب بهدوء

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

المتعجرف

كيفية التعامل معه

حاول معرفة دوافع عجرفته
قد يكون تصرفه نتيجة نقص فلا تحاول ان تفضح ذلك
قم بواجباتك على اكمل وجه ولا تعطه فرصة ليستحقرك
احترم اراءه في حدود العمل
قد يكون الموظف هو سبب عجرفته باهماله عمله والتقصير فيه
واجهه اذا دعا الحال الي ذلك ولكن بطريقة لا تجعله يفقد اعصابه

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

المدعى

كيفية التعامل معه ..

لا تأخذ كل كلامه مأخذ الجد
حاول ان تبين له الحقائق بطريقة لبقه لاتفضح جهله
تأكد من معلوماتك التي تقولها
لاتقل هذا كلام خطأ لكي لا تدخل معه في جدال خاسر
قدم أرائك في شكل بدائل

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

الوالد

كيفية التعامل معه ..

تقديم الاحترام اللازم له
الاستفادة من خبراته وتجاربه
كن مهذبا في التعامل معه

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

البيروقراطي

كن ملم باجراءات العمل
اجعل عملك متكاملًا قدر الامكان حتى لا يرد لك لنقص ما
قدم له عدة خيارات يختار منها
وضح له السوابق ليسترشد بها
يمكنك تغييره ولكن ببطء
سيكون اثره عليك مدمرًا ان كنت من الاشخاص اللذين يتأثرون
بمن حولهم
قد يفيدك من حيث المعرفة بالقوانين ولكنه لن يفيدك من ناحية
النمو والتطوير

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

الحاضر الغائب

غير مهتم بالعمل وما يدور فيه، ربما يكون مشغولا بأعماله و أموره الخاصة، لا يدري عن الموظفين شيئا كثير التغيب والاستئذان، يتكل في أداء عمله إلى عدد مقرب من الرؤوسين الذين يفضلهم عن غيرهم، يصدر التعليمات ثم ينصرف، لا يتعلم الرؤوسين منه شيئا، تكون الرقابة لديه معدومة مما يسبب التسبب و التكاثر في العمل و بالتالي تقصير بواجبات العمل.

: كيفية التعامل معه

- يجب أن تقوم بما يوكل إليك من واجبات -
- كن حريصا على ألا تصدم معه خشية ردة فعل غير مرضية للطرفين -
- فكر في الانتقال إلى موقع آخر لرئيس أكثر دقة في العمل -

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

متقلب الرأي

لا يستقر على رأي ثابت، غير متأكد مما يفعل، يخشى الانقاد، تنقصه الثقة بالنفس، يربك العمل برأيه المتقلب، يفقد ثقة المرؤوسين فيه و يتردد المرؤوسين في القيام بالعمل خشية تغيير الرئيس لرأيه.

كيفية التعامل معه :

أخذ التعليمات منه مكتوبة

قدم له عدة خيارات

وضح له مزايا ما تفعله وللدارة من ناحية عامة

لا تحتد معه بالنقاش

رد له ما قاله و تأكد من صحة ما يقصده

حاول أن تقنعه بوجهة نظرك



إذا كنت ذا رأي فكن ذا عزيمة
فإن فساد الرأي أن تترددا

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالرؤساء

متصيد الأخطاء

لا يرى في الناس إلا أخطاءهم . يعتبر اكتشاف الأخطاء مصدر قوة له ليضع
المرووس في موقف دفاعي . يستمتع باكتشاف الأخطاء . يعتبر الاشراف والرقابة
هي تصيد أخطاء الآخرين . و لا يثق بالمرووسين يغطي على اخطائه بأخطاء الغير
ويخلق جو من التوتر في العمل



: كيفية التعامل معه

- كن حريصا على أداء عملك كما ينبغي دون أخطاء
- تعرف على اسلوبه في الرقابة . و استفسر منه إذا استصعب عليك امر ما
- راجع عملك قبل عرضه عليه مع تجنب الأخطاء التي وقعت بها سابقا
- لا تتأثر سلبيا بكمية الاخطاء و اطلب منه توضيح ما هو صحيح

مهارات التواصل والاتصال

• الاتصال بالعملاء

- سواء كنت تركز على كيفية التسويق لعميل أو كيف يمكن للعميل الاتصال بأحد أعضاء خدمة العملاء ، فإن القدرة على التواصل بشكل صحيح تحدث فرقاً كبيراً.
- إذا لم تتمكن من إيصال ما تبيعه أو كيفية استخدامه ، فكيف يفترض أن يعرف العملاء ما يحصلون عليه؟ وإذا لم يتمكنوا من الحصول على إجابات سريعة وسهلة لأسئلتهم ، فسيذهب العديد من العملاء ببساطة إلى مكان آخر.

• أفضل الطرق للتواصل مع العملاء يمكنك اتباعها للتأكد من أنك لا تواجه أيًا من هذه المشاكل.

- الطريقة الأولى للتواصل مع العملاء : الدردشة النصية
- إن القدرة على إرسال الرسائل النصية أو الدردشة مع العملاء تعمل بشكل جيد عندما يتعلق الأمر بالتسويق وخدمة العملاء. إنها طريقة بسيطة وسهلة لإرسال رسائل تسويقية آلية ومخصصة للأشخاص مع توفير طريقة سريعة وسهلة للعملاء لإرسال رسائل نصية إليك للإجابة على أسئلتهم.

مهارات التواصل والاتصال

• أفضل الطرق للتواصل مع العملاء

- البريد الإلكتروني
- أصبح البريد الإلكتروني غير مناسب لبضع سنوات حيث أصبحت الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي أكثر أشكال التواصل شيوعًا. لكنها عادت بأسلوبها وهي تحظى بشعبية كبيرة مرة أخرى.
- وتم إنشاء العديد من استطلاعات الرأي والذي يشمل العديد من المستخدمين حول العالم بخصوص استخدام البريد الإلكتروني, في الواقع قال 63% ممن شملهم الاستطلاع أنهم يفضلون الاتصالات عبر البريد الإلكتروني مع الشركات على أي شكل آخر من أشكال التواصل.

مهارات التواصل والاتصال

• أفضل الطرق للتواصل مع العملاء

- وسائل التواصل الاجتماعي
- طريقة واحدة للبقاء على اتصال بسهولة مع العملاء، الجدد والقدامى، هي من خلال منصات التواصل الاجتماعي. يلجأ معظم الأشخاص إلى وسائل التواصل الاجتماعي عند البحث عن توصيات بشأن الأماكن التي يذهبون إليها أو ما يشترونه. بالإضافة إلى ذلك، يتواجد الأشخاص على وسائل التواصل الاجتماعي طوال اليوم مما يجعل من السهل أن تشق طريقك إلى إعلان أو اثنين على حسابهم.

مهارات التواصل والاتصال

• أفضل الطرق للتواصل مع العملاء

- محادثات هاتفية
- حتى مع جميع طرق الاتصال الأخرى، لن تختفي المحادثات الهاتفية أبدًا. ومع ذلك، فإن جميع الطرق الأخرى للتواصل تساعد في الواقع نظرًا لوجود عدد أقل من الأشخاص الذين يتصلون بأسئلة إذا كان بإمكانهم الحصول على إجاباتهم بطرق أخرى.
- يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد هنا من خلال "الاستماع" إلى المحادثة وتقديم توصيات إلى وكيل خدمة العملاء حول ما سيقوله بعد ذلك بناءً على السجل السابق للعميل مع الشركة وكيف تسير المكالمة.

تحسين الاتصال الشخصي من خلال تطوير المهارات

- إذا كنت ترغب في تحسين جودة اتصالك الشخصي وزيادة فعاليته، يمكنك تنمية وتحسين مهاراتك من خلال بعض الخطوات والتمارين المحددة. هناك العديد من المهارات التي يمكن تطويرها لتحقيق اتصال فعال ومؤثر مع الآخرين. من بين هذه المهارات، مهارة الاستماع تلعب دورًا حاسمًا في الاتصال الشخصي الفعال. عند الاستماع بشكل فعال، يمكنك فهم ما يقال والتعاطف مع مشاعر الآخرين والاستجابة بشكل مناسب.
- بالإضافة إلى ذلك، يمكنك تحسين الاتصال الشخصي من خلال تطوير مهارة الثبات الانفعالي. عندما تتمكن من السيطرة على ردود الفعل العاطفية وعدم الاستجابة بشكل غير لائق، فإنك تظهر ثقتك بالنفس وتعزز الثقة لدى الآخرين في قدرتك على التعامل بشكل مهني ومنضبط.
- وتعتبر مهارة تقبل النقد واختيار نبرة الصوت المناسبة أيضًا أمورًا هامة في تحسين جودة الاتصال الشخصي. عندما تكون مستعدًا لقبول النقد بإيجابية وتعامل معه بشكل بناء، فإنك تظهر اهتمامك الحقيقي في تطوير نفسك وتحسين أدائك. ويمكنك الحفاظ على نبرة الصوت المناسبة للموقف والتعبير عن أفكارك ومشاعرك بوضوح وثقة.

دور المهارات الاجتماعية في الاتصال الشخصي الفعال

- تلعب المهارات الاجتماعية دورًا حاسمًا في تعزيز الاتصال الشخصي الفعال، بما في ذلك استخدام اللغة الجسدية والتواصل البصري لتحقيق تفاهم أفضل وفهم أعمق.
- إحدى المهارات الاجتماعية الأساسية هي استخدام اللغة الجسدية، حيث تلعب حركات الجسم وتعابير الوجه والملامح البصرية دورًا هامًا في التواصل الفعال. من خلال تحليل لغة الجسد، يمكننا فهم ردود الفعل والمشاعر والمواقف للآخرين، مما يساعدنا في تعزيز التفاهم وبناء علاقات قوية.
- بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون التواصل البصري أداة فعالة في تحقيق التواصل الشخصي الفعال. يشمل التواصل البصري استخدام الرموز والرسومات والشارات وحركات الأيدي والمرحلة والتمثيل البصري لتعزيز المعاني وتوضيح الأفكار وتعميق الفهم للآخرين.

دمج المهارات الاجتماعية في الاتصال الشخصي الفعال

- تشير الدراسات إلى أن المهارات الاجتماعية المؤثرة تلعب دورًا مهمًا في تحقيق التواصل الشخصي الفعال. من خلال استخدام اللغة الجسدية والتواصل البصري، يمكن للأفراد تحسين قدراتهم على التواصل وتعزيز الفهم المتبادل وبناء علاقات أفضل.
- بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد المهارات الاجتماعية في التفاعل الفعال والتعاون وحل النزاعات وتحسين مستوى الثقة والاحترام في العلاقات الشخصية والمهنية. عندما يمتلك الأفراد مهارات اجتماعية قوية، يصبحون قادرين على التعبير عن أنفسهم بوضوح، وفهم احتياجات الآخرين، وتعزيز التواصل الفعال بينهم.

سبل إتقان مهارات التواصل

- **أتقن التعبير والتواصل بعينك ولغة جسدك**
- تشمل لغة الجسد تعبيرات الوجه ابتسامًا وعبوسًا، وطريقة الجلوس والتواصل المباشر بالعين وحركات اليدين وغيرها مما يراه من يستمع إليك أو يتحدث معك. تساعد هذه الإشارات على شرح ما تريد إيصاله، وإظهار حالتك العاطفية، وإشعار المستمع باحترامك له أو العكس.
- مثال عملي: يشير التراخي في الوقوف خلال الكلام مع مديرك إلى الملل أو عدم الاهتمام، أما الوقوف بجسد مستقيم فيشير إلى التقدير والاحترام والجدية.
- مثال عملي آخر: إذا نظرت في عين محدثك خلال المقابلة الوظيفية سيشعر بثقتك وتمكنك مما تقوله. أما إذا مرت المقابلة وأنت خجول تنتظر في مكان آخر طوال الوقت فلن يكون ذلك في صالحك.

سبل إتقان مهارات التواصل

• تواصل بدقة ووضوح

- تريد أن تنقل رسالتك إلى الآخرين كما تتصورها في عقلك؟ لا بد أن تتواصل بدقة ووضوح لتحقيق ذلك الهدف. لتحقيق ذلك، اتبع هذه الخطوات العملية:
- تعرف على المستمعين الذين توجه لهم حديثك. ادرس اهتماماتهم واحتياجاتهم، وخلفياتهم الاجتماعية والدراسية.
- خطط لسير الحديث. حدد النقاط الرئيسية للكلام ونظمها بترتيب منطقي.
- استخدم اللغة والأمثلة التي يمكن للمستمعين فهمها. وتجنب استخدام لغة معقدة أو مصطلحات تقنية.
- كن مباشرًا ومختصرًا واتبع أسلوبًا مرتبًا. ابدأ بنقاطك الرئيسية وادعمها بالتفاصيل والأمثلة ذات الصلة دون تشتت أو إطالة تزيد عن اللازم.
- استخدم الأمثلة العملية والواقعية التي تبسط الأفكار المعقدة أمام المستمعين.
- استخدم المرئيات مثل الرسوم البيانية أو المخططات أو شرائح العرض لتقول ما تريده بشكل أفضل.

الخاتمة

- يمكن الاستنتاج أن مهارات الاتصال الشخصي الفعال تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز العلاقات الشخصية والمهنية وتحقيق النجاح في مختلف جوانب الحياة. تشمل هذه المهارات مهارة الاستماع الفعال حيث يتعين علينا فهم وتحليل ما يقال والاستجابة بشكل مناسب. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر القدرة على الثبات الانفعالي أمرًا مهمًا للتعامل مع الضغوط والتوترات بطريقة هادئة ومحترفة. يجب أيضًا أن يكون لدينا الثقة بالنفس والقدرة على اتخاذ مواقفنا والتعبير عن آراءنا بوضوح وثقة.
- بالإضافة إلى ذلك، يجب أن نكون قادرين على قبول النقد بشكل بناء وتعامله بإيجابية لتطوير أنفسنا وتحسين أدائنا. ومن الضروري أيضًا اختيار نبرة الصوت المناسبة والتعاطف مع الآخرين لتعزيز التواصل الفعال وإقامة علاقات جيدة.

المراجع

تكوين وبناء فريق العمل: دليل المهارات والخطوات والعوامل والاستراتيجيات والأنشطة، من خلال الرابط التالي: <https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D9%8A%D9%82#:~:text=%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9%20%D8%AA%D9%83%D9%88%D9%8A%D9%86%20%D9%88%D8%A8%D9%86%D8%A7%D8%A1%20%D9%81%D8%B1%D9%8A%D9%82%20%D8%B9%D9%85%D9%84%20%D9%86%D8%A7%D8%AC%D8%AD%3A%201%201-,%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9%20%D9%85%D8%B4%D8%AA%D8%B1%D9%83%D8%A9%20...%208%208-%20%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%85%20>

مهارة التعامل مع الرؤساء، من خلال الرابط التالي: <https://www.emaze.com/@AOTORZLI/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A4%D8%B3%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%AD%D8%AF%D8%A9-!#%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A9-pptx>

مهارة حل النزاع، من خلال الرابط التالي: <https://www.annajah.net/%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%AD%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B2%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-article-29226>

مهارات التواصل في العمل: 10 مهارات ضرورية مع الأمثلة، <https://marn.io/2023/03/27/effective-work-communication-skills>

ما هي مهارات الاتصال الشخصي الفعال، من خلال الرابط التالي: <https://tinyurl.com/yplyu42e>

7 طرق مثبتة علمياً لجذب انتباه الآخرين، من خلال الرابط التالي: https://www.for9a.com/learn/7-%D8%B7%D8%B1%D9%82-%D9%85%D8%AB%D8%A8%D8%AA%D8%A9-%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%A7-%D9%84%D8%AC%D8%B0%D8%A8-%D8%A7%D9%86%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D9%87-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D8%AE%D8%B1%D9%8A%D9%86#google_vignette

ما هي مهارات التواصل وكيف أطورها؟، من خلال الرابط التالي: https://www.study-ar.com/%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84/#%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9_%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY



Thank You

