

فن الاتصال والتأثير على الآخرين



الاتفاقيات



الحضور والانصراف
في الوقت المحدد



التفاعل مع المجموعة



تنفيذ جميع التمارين



تقبل قرارات المدرب



الحب بين المجموعات



الابتسامة طوال الوقت



تقبل جميع
الآراء بصدق ورحب



المحمول مغلق



المحافظة على الانضباط



حسن الظن
والثقة المتبادلة

ما هو الاتصال؟



الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين ويقضي الموظف في المتوسط ٧٥% من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرا في الأفراد الذين يعملون في الاتصال الجماهيري

مراحل تطور الاتصال

مراحل تطور الاتصال

المرحلة الأولى : عصر الإشارات والعلامات

المرحلة الثانية : عصر التخاطب واللغة

المرحلة الثالثة : عصر الكتابة

مراحل تطور الاتصال

المرحلة الرابعة : عصر الطباعة

المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري

المرحلة السادسة : عصر الاتصال التفاعلي

أنماط الناس من جهة استقبالهم
للمعلومات والتعبير عن آرائهم

البصري



هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى . أنظر . يظهر . مشهد . وضوح . لمعان . ملاحظة . مراقبة . منظر . ألوان . ظلام . ظلال . شروق

السمعي



هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً



هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكىها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستتبهة من التجربة

استقصاء سلوكي في المجموعات

أهمية الإتصال الفعال

أهمية الاتصال الفعال

الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال ، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات

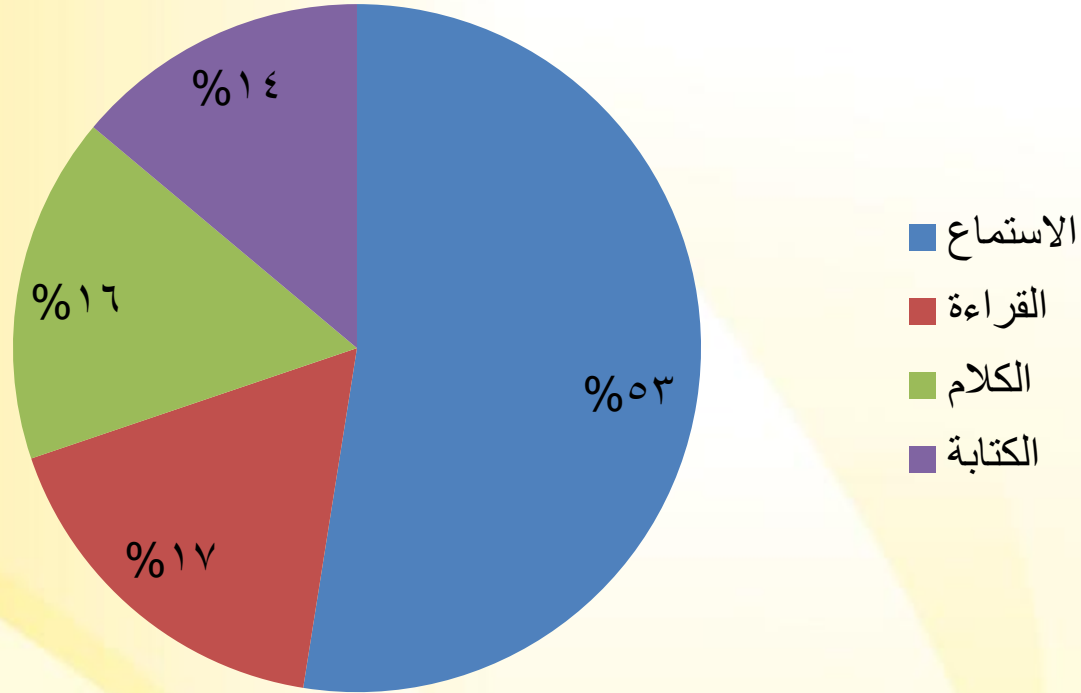
أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين ٧٠% و ٨٠% من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال ، نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال

أهمية الاتصال الفعال

جمع الأفكار والمعلومات قبل أن تبدأ عملية الاتصال ، لأن
الفشل في هذه النقطة يعكس انطباع صفة عدم التنظيم على
شخصيتك ، أوصفه عدم القدرة على الإعداد الجيد مما يؤدي
إلى ضعف الإتصالات

احترم المعلومات السرية التي يشاركك فيها آخريين ، فلا
تعطيها لأحد فإذا فعلت فربما تكون في آخر معلومات تحصل
عليها من ذلك الشخص

إننا نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال



المدير الناجح والاتصال الفعال



يستطيع المدير أن يتواصل مع العاملين ويحصل على مكانه ونفوذ وتأثير قوي، فالاتصال الجيد يساعده الحصول على النتائج التي يرغبها كقائد مؤثر ومن الحقائق التي لا يغفلها المديرون في هذا الصدد أن الـ ٥٠٠ كلمة الأكثر شيوعاً في اللغة الإنجليزية لها ١٤٠٠٠ تعريف بالمعجم ويعني ذلك أن متوسط معاني كل كلمة يصل إلى ٢٨ معنى، فأيا المعاني تقصد حينما تتطرق بالكلمة؟
إذاً عليك تدرك أهمية ما يلي

كيف تكون مديراً ناجحاً

الاتصال القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء

عليك التفاعل مع كل شخص في عملك

قلة الوقت المتاح ليس عذرا

في اجتماعاتك لا تنتظر المتأخرين

كيف تكون مديراً ناجحاً

تبسط صياغة الرسالة التي تسمعها

كلما حققنا مقداراً كبيراً من التفهم للآخرين زاد نجاحنا

الكلمات ما هي إلا رموز وليست حقائق واقعة

الكلمات تعكس الأبعاد الثقافية والشخصية

كيف يمكن تطوير علاقة
المدير بالعاملين في
مؤسسته ؟



يجب ان تكون أهداف المدير تتسق مع توجيهات العاملين
في المؤسسة

1

القدرة على استثارة العزم وشحن العمل نحو الجهود
المضاعفة نحو تحقيق الأهداف للمؤسسة

2

المدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف
المستقبل يقنع الآخرين بها الخطة الإجرائية المنفذة لها

3

القدرة على دفع الآخرين إلى مستويات القمة بوصفه
القائد القدوة الذي يدفعهم نحو النجاح

4

قواعد اساسية للاتصال الفعال

1 الابتسامة توحى للآخرين بأنك ودود ويمكن التحدث إليك

2 تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية

3 اختلط بالموظفين واعرفهم جيداً.. وذلك بأن تلتقيهم وتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك

4 لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى

مهارات الاتصال الفعال

مهارة التعبير



وهي تساعد على التواصل مع الآخرين عن طريق الكتابة،
لغة الجسد، او الاشارات

مهارة الاستماع



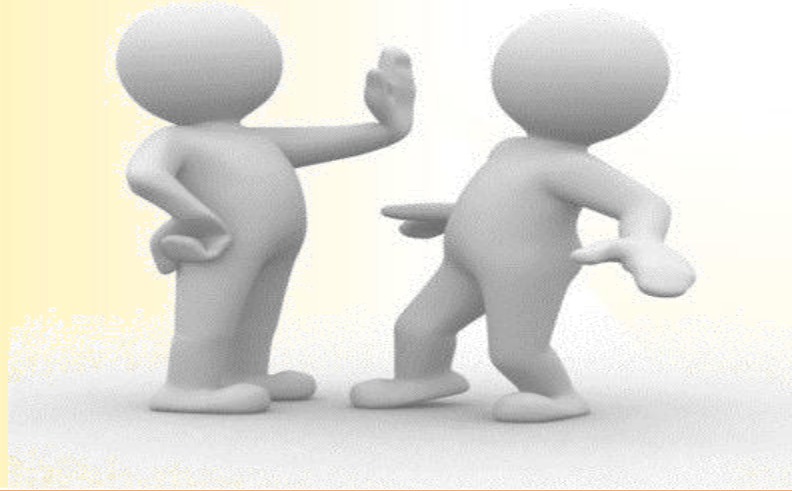
وهي تستخدم لاستقبال الرسائل من الآخرين وتساعد على معرفة ما يشعروا به او يفكروا فيه اثناء الحوار

مهارة ادارة عملية الاتصال



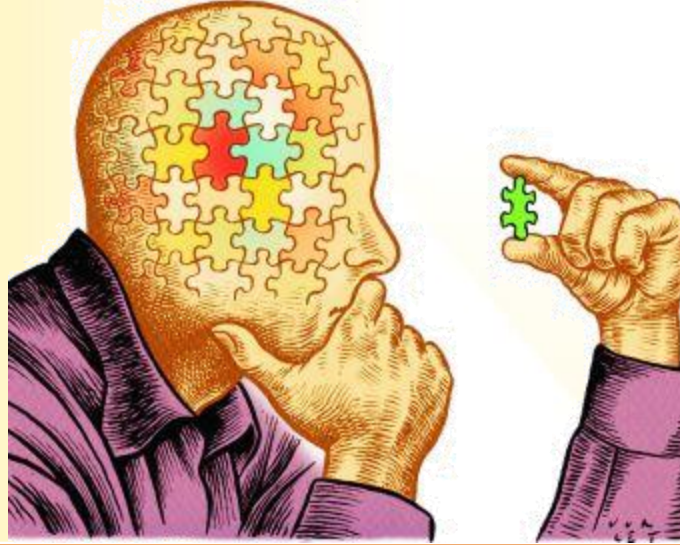
وهى القدرة على تحديد المعلومات المطلوب ايصالها
فى الرسالة وتطوير ادوات الاتصال وتطويرها لاتمام
اتصال ناجح

مهارة التاكيد على الذات



وهي تجعل المتحدث محافظا على حقوقه وافكاره دون
التصارع مع الاخرين للمحافظة على حقوقهم وهي تختلف
عن العدوانية التي تحافظ على المصلحة الذاتية لاقصى درجة
دون النظر لمصلحة الاخرين

مهارة التعامل مع النقد



ان اول انطباع هو الالهة فهو اما يزيد من حدة النقاش
او يطفة فقرة المتحدث على الاستماع ثم الرد بهدوء
ومنطقية على نقاط النقد

مهارات الاتصال الفعال

المباشرة

يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة حتى
تجذب الحاضرون من أول لحظة

الوضوح

لا يجب استخدام المفردات الصعبة او المبهمة او التي تحمل
معنيين حتى لا تربك المستمع او تفقده الاهتمام بما تقول

أدب السلوك والاسلوب

وهو يساعد المستمع ان يشعر بالراحة والاعجاب بالمتحدث
مما يسهل اقناعه بالرسالة التي تريد ايصالها اليه كما
يشجعه على الاستفسار او ابداء الرأي مما يؤدي الي اتمام
التواصل بنجاح

استخدام اسلوب "انا"

الإشارة لنفسك يجعل المستمع يدرك ان هذا رأيك الشخصي وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها كما لا يجعل المستمع يشعر انه مهاجم او مستهدف

الفهم

يجب ان تستمع الى الحاضرين حتى تفهم ما يقولون ولا
تشرذ بعيدا بذهنك وركز على مايقوله المتحدث حتى يمكنك
ان تتحاور معه وان تتجاوب مع ما يقول وتثبت له انك
تحاول فهم وجهة نظره وليس بالضرورة ان توافقه

استخدام لغة واضحة

لا يستطيع الحاضرون فهمها لأن هذا يفقدهم التواصل
مع ما تقول

التفكير الايجابي

يجب ان تغلب روح التفاؤل على الحديث حتى تحمس الناس
وتجعلهم يتجاوبوا مع ما تقول ،والاهم ان تحافظ على هذه
الروح حتى نهاية الحديث

توقع ردود الافعال

يجب التحضير الجيد للمقابلة حتى تستطيع مواجهة ردود
الافعال المتوقعة عند اثاره الموضوع ويفضل ان تعد اكثر من
سيناريو حتى تتصرف بسرعة

الصبر

إذا ما تعجلت الامور واحبط سريعا فان قدرتك على التواصل
ستتأثر وتفقد قدرتك على توصيل الرسالة المطلوبة

اسخدم الوسائل التعليمية

مثل الصور، الفيديو الخرائط التوضيحية .. الخ التي
تساعد على شد انتباه الحاضرين وتعمق فهمهم

استقصاء الاتصالات الشخصية بين الناس

التمارين

أعط مثالا من واقع حياتك، أو خبراتك يوضح أهمية
عملية إرجاع الأثر أو التغذية المرتدة (الراجعة)

.....

.....

.....

.....

إلى أي جمهور تصنف نفسك ؟ اذكر موقفاً يؤيد كلامك

.....

.....

.....

.....

قم بكتابة وصف تفصيلي أمين لحالاتك المزاجية الآن

.....

.....

.....

.....

ملاقاتكم في دورات اخرى

