

# فن الاتصال والتأثير على الآخرين

## تحديد مفهوم الاتصال:

حيث يرجع أصل كلمة اتصال **Communication** إلى الكلمة اللاتينية **Communis** ومعناها **Common** أى " مشترك " أو " عام " وبالتالي فإن الاتصال هو العملية التي تتضمن المشاركة أو التفاهم حول فكرة أو إحساس أو سلوك أو اتجاه أو فعل ما. الاتصال أيضا هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي.

## 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 والتفاعل مع الآخرين ويقضي الموظف في المتوسط ٧٥% من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرا في الأفراد اللذين يعملون في الاتصال الجماهيري.

## مراحل تطور الاتصال:

إن الإنسان الذي يتصل الآن بالآخر بكل سهولة، والذي يدرس قواعد الاتصال، والإتيكيت، والإدارة الفعالة، أتى عليه حين من الدهر لم يكن لديه حتى القدرة على الكلام، ولا الكتابة؛ فالبشرية مرت بالعديد من المراحل حتى تكتسب القدرة على الاتصال السليم، ونحن هنا نعرض للتغيرات الجذرية التي حدثت في قدرة الإنسان على فهم المعاني ، وكيفية نقلها للآخرين. وهذا ما يطلق عليه ( نظرية الانتقالات ) وهي النظرية التي تقسم مراحل تطور الاتصال كالتالي:

## المرحلة الأولى : عصر الإشارات والعلامات :

إذ تفترض معظم التخمينات أن البشر كانوا يعيشون في تجمعات صغيرة منذ ملايين السنين، وبالتأكيد كان في تلك الفترة أيضا اتصال بين المجموعات والبشر بعضهم البعض ، وإلا ما انتقلت خبراتهم من جيل إلى جيل ، والاحتمال الأرجح انهم مارسوا الاتصال عن طريق الأصوات ( الزمجرة ، الهمهمة ، الصراخ ....) بالإضافة إلى لغة الجسد وإشارات الأيدي والأرجل.

## المرحلة الثانية : عصر التخاطب واللغة :

حيث يرجح ظهور اللغة خلال ٣٥ - ٤٠ ألف سنة مضت بين مخلوقات تشبه الجنس البشري الحالي يطلق عليها " إنسان الكرومانيون " الذي عثر على بقاياها في كهف كرومانيون بفرنسا ، مما سمح باختكار الكثير من احتياجاته في هذا الوقت ، وعاش كمزارع وروض الحيوانات واستأنسها خلال تلك الفترة ، وهنا تبدو أهمية اللغة والاتصال في الارتقاء بالإنسان.

## المرحلة الثالثة : عصر الكتابة :

فقد استغرق الإنسان ملايين السنين حتى توصل إلى القدرة على استخدام اللغة ، واستغرق الأمر عدة قرون حتى أصبحت الكتابة إحدى حقائق الحياة الإنسانية. وقد مرت الكتابة بالعديد من المراحل:

✚ الكتابة التصويرية

✚ الكتابة على أساس النطق

✚ الكتابة الألفبائية

## المرحلة الرابعة : عصر الطباعة :

وتعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور ، وقد مرت بالعديد من مراحل التطور.

### المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري :

وذلك مع ظهور الصحافة الجماهيرية ، بدأت حينئذ سرعة نشاط الاتصال البشري في الزيادة المطردة ، وقد شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة الاتصال الجماهيري.

### المرحلة السادسة :عصر الاتصال التفاعلي :

حيث شهد النصف الثاني من القرن العشرين من اشكال تكنولوجيا الاتصال ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الأقمار الصناعية.

## **مبادئ الاتصال الأساسية:**

### **الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:**

دعنا نساعدك بداية أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

#### **١- 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 .

هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

#### **٢- 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.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع . انصت . إصغاء . صوت . رنين . لهجة . ازعاج . صياح . همس . ثرثرة . سهيل . زئير . رعد .

الشخص السمعي يتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقفل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر .

مثال :

قال احد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد .

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 المستنبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطنًا من سابقه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها:  
شعور . إحساس . لمس . إمساك . حار . بارد . ضغط . شدة . ألم . حزن . سرور . ثقل . جرح . ضيق .

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيرًا في تحقيق التآلف معه.

## استقصاء

### سلوكي في المجموعات

ضع علامة (✓) في الخانة التي تعتقد أنها تصف سلوكك حاليا في كل بعد من الأبعاد المذكورة مع إضافة ما ترى من عبارات أخرى تصف سلوكك .

م	أبعاد السلوك في المجموعات	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
١	أنصت للآخرين بامعان				
٢	أعبر بحرية عن مشاعري للآخرين				
٣	أعبر بحرية عن اختلافاتي مع الآخرين				
٤	أخذ المبادرة في الجماعة				
٥	أفهم مشاعر الآخرين				
٦	أتردد في الاختلاف مع الأعضاء البارزين				
٧	أقبل الملاحظات الناقدة لسلوكي				
٨	أعمل على إيجاد صلة بالآخرين في الجماعة				
٩	أتجنب مواجهة الصراعات				
١٠	شديد الحساسية لمركزي في الجماعة				
١١	أتحكم في انفعالاتي				
١٢	أسهم في نشاط الجماعة				
١٣	يتأثر الغير بأرائي وتفكيري				
١٤	أعرض أفكارى بدقة				
١٥	أنتظر كثيرا قبل اتخاذ أي قرار				





## **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 أساسى لتنفيذ القرارات ، والاتصال فى المنظمات الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفويًا ، رسمياً أو غير رسمى ، يكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها .

وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى .

ولتوضيح الأهمية نرصد تعريف مبسط للاتصال الفعال بأنه " نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر " كما يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات، ويعد عملية حيوية للمنظمات الحديثة ، لأنه مهم للقيادة الفعالة وعمليات التخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية الأخرى.

وتتبع أهمية الاتصال الفعال فى حياة الإداري الناجح ما أثبتته الدراسات التي أجريت فى مجال " السلوك الإداري" إلى أن الجزء الأكبر منه وقت رجل الإدارة يقضيه فى الاتصال مع الآخرين، وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين ٧٠% و ٨٠% من وقتهم فى شكل من أشكال الاتصال، نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء فى هذه الجزئية أم فشلها.

لذلك يعد الاتصال الفعال من الأدوار المهمة للقائد والذي من خلاله يستطيع أن يحقق العديد من أهداف المدرسة التربوية والتعليمية ، ولا بد للقائد أن يوجد البيئة المناسبة لتحقيق الاتصال الناجح مع جميع الأطراف ولا بد من الإشارة إلى بعض الإرشادات الضرورية التي تضمن ذلك مثل:

جمع الأفكار والمعلومات قبل أن تبدأ عملية الاتصال ، لأن الفشل فى هذه النقطة يعكس انطباع صفة عدم التنظيم على شخصيتك ، أو صفه عدم القدرة على الإعداد الجيد مما يؤدي إلى ضعف الإنصات لعرضك للموضوع بشعور أنه لا يستحق الاستماع إلى ما تقول .

لا تناقش أي موضوع وأنت في حالة غضب، فالغضب قد يجعلك تقول أشياء لا تعنيها أو تفعل أشياء، قد تكلفك الكثير فيما بعد، خذ وقتك حتى تهدأ تماماً وخطط أن تكون منطقياً في مدخلك الاتصالي مع الناس، وقد ورد في الأثر الصالح أنه إذا كنت واقفاً تجلس أي تغيير وضعك أثناء الموقف الغاضب إلى وضع آخر أو أن تتوضأ فالوضوء يطفأ الغضب كما يطفئ الماء النار المشتعلة ثم بادر باتخاذ خطواتك الضرورية نحو الموضوع مثار النقاش .

كن مستعداً لإعطاء تغذية راجعة فورية ومحددة وصريحة في أي تفاعل اتصالي بينك وبين الآخرين. فإذا لم تخبرهم عن مشاعرك تجاههم بصورة واضحة وجلية ، فإنهم سيضطرون للجوء إلى التخمين والتفسير الشخصي ، مما يؤدي ذلك إلى وقوعهم في الارتباك والاستياء والفشل والذي بدوره سيمتد إليك أنت بصورة أو بأخرى .

إدراك أن الرسالة إذا كانت ضرورية بما فيه الكفاية لشخص ما ليستجيب لها ويحولها إلى فعل،فإنها ستكون مهمه له حتى لو اخبرك احدهم بأنها مشكلة بسيطة فإنه يجب عليك أن تضع لها حلاً حتى تمنع زيادتها حدثها وتفاقمها

خذ وقتك في إرسال رسالتك بحرص ودقة لتجنب سوء التغير وافهم المقولة المشهورة جيداً ( العجلة قد تكون سبباً في الهدر ) فعدم الدقة في استخدام رسائل الاتصال المناسبة قد تؤدي الى تفسيرات خاطئة ومشاكل لا حصر لها تتطلب أوقات إضافية لحلها.

تجنب محاولة إكراه الآخرين على القيام بعمل ما، أو حتى الضغط عليه لأن ذلك سيؤدي إلى الاستياء والإحباط وإفساد العلاقة وسد طرق الاتصال الناجح.

حاول أن تكون متسقاً في تعاملك مع الآخرين، فبهذه الطريقة تنجح في تخفيف ضغوط العمل على العاملين حولك فمعاملتهم بعدل ومساواة يكون بمثابة رسالة ناجحة تؤدي إلى كسب ثقتهم ويعزز شعورهم باهتمامك بهم وتقديرك لنشاطهم.

اعترف بأخطائك، واجعل من نفسك أعلام بالأخطاء، تقليلاً لمرات الاحتكاك بالآخرين، في مواقف اتصال من أجل النقاش أو صراع على شيئاً ما.

كن مستعداً لمساعدة الآخرين، فمساعدة الآخرين تعزز فرصة كسب حُبهم وتزيد أعداد المؤيدين المحيطين بك.

امدح الآخرين إذا ما قاموا بعمل ناجح، فمعظم الناس يرغبون بل هم بحاجة ماسة إلى التقدير وذلك يشعرهم أنك مؤيداً وداعماً لهم.

لا تنتقد أبداً شخصاً أمام الآخرين واحرص على تنفيذ المقولة (امدح علنية، وانتقد سرا) ، والفشل في تحقيق ذلك ستكون نتائجه وخيمة وعديدة

احترم المعلومات السرية التي يشاركك فيها آخرين، فلا تعطيتها لأحد فإذا فعلت فربما تكون في آخر معلومات تحصل عليها من ذلك الشخص، وسوف تعرض سمعتك في مجال أمانة المعلومة الى عدم الثقة.

احكم على الناس من خلال الأشياء التي يستطيعون السيطرة عليها وليس بسبب أشياء لا يستطيعون التحكم فيها (مثل السن، الجنس، العدالة) .

ولضمان سلاسة الاتصال وسلاسة انتقال الرسائل من المرسل للمستقبل لابد من التأكد من أن قنوات الاتصال مفتوحة وبإيجابية تصاعدياً وتنازلياً بين الإدارة والموظفون.

وقد أكدت الدراسات أهمية الاستماع الجيد من وسائل الاتصال الناجح وجهد يبذل لهم الآخر وتحقيق حالة من الاتصال الفعال معه قال تعالى : " وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا "

**إننا نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال بالآخر وقد أظهرت إحدى الدراسات ان:**

52.5 % من النشاط الاتصالي في الاستماع.

17.3% من النشاط الاتصالي في القراءة.

16.3% من النشاط الاتصالي في الكلام.

13.9% من النشاط الاتصالي في الكتابة.

## **المدير الناجح والاتصال الفعال**

يستطيع المدير أن يتواصل مع العاملين ويحصل على مكانه ونفوذه وتأثير قوي، فالإتصال الجيد يساعده الحصول على النتائج التي يرغبها كقائد مؤثر ومن الحقائق التي لا يغفلها المديرون في هذا الصدد أن ألد 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 تنطق بالكلمة؟ إذاً عليك تدرك أهمية ما يلي:

- ١- الإتصال القوي والمؤثر يأتي من القوة الداخلية للمرء ولا تستمد من الآخرين.
- ٢- عليك التفاعل مع كل شخص في عملك أو مؤتمر أو محيطك .
- ٣- قلة الوقت المتاح ليس عذراً.
- ٤- استثمار وقت الراحة بالالتقاء بالأشخاص باستخدام قنوات الإتصال المناسبة.
- ٥- في اجتماعاتك لا تنتظر المتأخرين وكأنك تعلمهم أن التأخير لا غبار عليه وفي الوقت نفسه تكون قد عاقبت المنضبطين.
- ٦- تبسط صياغة الرسالة التي تسمعها كي تضمن صحة البث والاستقبال .
- ٧- تذكر أنه كلما حققنا مقداراً كبيراً من التفهم للآخرين زاد نجاحنا في إدارة عملنا .
- ٨- وكلما قل فهمنا واستيعابنا كثرت مناوراتنا وأخطاؤنا.
- ٩- نلجأ إلى التفسير والتأويل فإن النبي صلى الله عليه وسلم يعلمنا أن نجد أكثر من سبعين عذراً للسلوك الذي يبدو سيئاً من جانب الآخرين.
- ١٠- وإذا لم يكن أي منها صحيحاً فإنه يعلمنا أن نقول أن هناك أسلوباً آخر للتفسير قد لا ندركه.

١١- الكلمات وإن كان لها معان إلا أن الناس هم الذين يصفون عليها الدلالات والتفسيرات.

١٢- الكلمات ما هي إلا رموز وليست حقائق واقعة.

١٣- الكلمات ليست مطلقة في حد ذاتها ولكن يتم تعليمها وتعلما في سياق معين.

١٤- المعاني ممكن دفنها أو إخفاءها في ثنايا الكلام.

١٥- الكلمات تعكس الأبعاد الثقافية والشخصية والتاريخية وهي مشبعة بتأثيرات العرق والدين والنوع .

### كما أن لعوامل تطوير علاقة المدير بالعاملين في مؤسسته ممكن تنميتها بل والحفاظ عليها بالحفاظ على الخصائص التالية:

١- القدرة على وضع الأهداف، بأن تكون أهداف المدير تتسق مع توجيهات العاملين في المؤسسة، فهذا يظهره كشخص حاسم وملتزم.

٢- القدرة على استثارة العزم وشحن العمل نحو الجهود المضاعفة نحو تحقيق الأهداف للمؤسسة، ويأتي ذلك عن طريق زرع الثقة المتبادلة بين الطرفين.

٣- القدرة على وضوح الرؤية في نفسك وفي الآخرين، فالمدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف المستقبل يقنع الآخرين بها ويضع معهم الخطة الإجرائية المنفذة لها.

٤- القدرة على التكيف والتعامل مع المتغيرات وتحويلها إلى فرص إيجابية لتطوير المؤسسة.

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

٦- القدرة على إقناع الآخرين.. فقد يكون المدير قادراً على وضع رؤية مستقبلية لأهداف المؤسسة وأن يمتلك قدرات التحفيز وكذلك أن يكون صانعاً مميزاً للقرارات المؤثرة في المؤسسة ولكنه غير قادر على تسويق أفكاره للآخرين.. مما يؤثر ذلك سلباً على قدرته في النجاح كمدير للمؤسسة، ولكي يحقق للمدير قدرة على الاتصال الناجح لابد أن يعي مفهوم المقولة التالية **"ليس من المهم ما نعرف ولكن المهم من نعرف"** فالقدرة على مقابلة الآخرين، وتطوير علاقات الاتصال تعتبر أداة رئيسية تساعد مدير المؤسسة على تحقيق أهداف المؤسسة، فهو لا يستطيع أن يمتلك كل الإجابات وكل المهارات الضرورية ليكون ناجحاً في عمله بالمؤسسة، فهو بحاجة إلى جهود الآخرين، ودعمهم وبالتالي فهو بحاجة إلى شبكة من العلاقات مع الآخرين، فكلما التقى بأفراد جدد وعلم نقاط القوة فيهم، فإنه يبني بنكاً من المصادر البشرية، فعندما يحتاج إلى مهارة أو معلومة معينة يستطيع أن يحصل عليها باتصاله بالشخص المناسب من شبكة العلاقات الخاصة به وإذا ما أراد مدير المؤسسة تحقيق ذلك ممكن.

## أن يتبع القواعد الأساسية التالية في سبيل الوصول إلى ذلك:

- ١- الابتسامة توحى للآخرين بأنك ودود ويمكن التحدث إليك.
- ٢- تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية وليكن هدفك أفراد ذوي سمات ومواهب خاصة أن تريد أن تستثمرها واغتنم كل فرصة سانحة تجتمع فيها بالآخرين أن تحقق ذلك الهدف.
- ٣- اختلط بالموظفين واعرفهم جيداً.. وذلك بأن تلتقيهم وتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك في الاجتماعات أيضاً.
- ٤- صمم لنفسك بطاقتك الشخصية التعريفية وقم بتوزيعها على الآخرين تحتوي على وظيفتك، رقم التليفون، الفاكس، البريد الإلكتروني، في الاجتماعات العامة في المؤسسة وخارج نطاق المؤسسة في سبيل صنع تلف الشبكة الناجحة من العلاقات الاجتماعية ذات المستويات المختلفة.
- ٥- لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى حتى لو لم تكن هناك حاجة فورية تربطك معهم فربما يأتي وقت تحتاج فيه إليهم وإلى مهاراتهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والرقى بأدائها نحو الجودة المنشودة.

## مهارات الاتصال الفعال:

هى المهارات اللازمة لنجاح الاتصال ومنها :

### ١ - مهارة التعبير:

وهى تساعد على التواصل مع الاخرين عن طريق الكتابة، لغة الجسد، او الاشارات.

### ٢ - مهارة الاستماع:

وهى تستخدم لاستقبال الرسائل من الاخرين وتساعد على معرفة ما يشعروا به او يفكروا فيه اثناء الحوار .

### ٣ - مهارة ادارة عملية الاتصال :

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

### ٤ - مهارة التاكيد على الذات :

وهى تجعل المتحدث محافظا على حقوقه وافكاره دون التصارع مع الاخرين للمحافظة على حقوقهم. وهى تختلف عن العدوانية التى تحافظ على المصلحة الذاتية لاقصى درجة دون النظر لمصلحة الاخرين او حتى تقديم بدائل. ضع دائما فى اعتبارك انك تعمل مع الناس وليس ضدهم. ان التأكيد على الذات يعتمد على التوازن بينما العدوانية تعتمد على المكسب فقط.



## ٥- مهارة التعامل مع النقد :

ان اول انطباع هو الالهم فهو اما يزيد من حدة النقاش او يلطفة. فقدره المتحدث على الاستماع ثم الرد بهدوء ومنطقية على نقاط النقد ودعم ذلك بالادلة والمستندات او الصور ان امكن يساعد المتحدث ان يكسب الموقف لصالحه.وما يساعدك علي ذلك هو الاعداد الجيد للموضوع المطلوب طرحه مسبقا.

## تنمية مهارات الاتصال:

يجب اتباع الاتى لتكتسب مهارة الاتصال بنجاح:

### ١- المباشرة :

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

### ٢- الوضوح :

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

### ٣- أدب السلوك والاسلوب :

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

### ٤- استخدام اسلوب "انا" :

الاشارة لنفسك يجعل المستمع يدرك ان هذا راىك الشخصى وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها كما لا يجعل المستمع يشعر انه مهاجم او مستهدف. وهذا الاسلوب يساعد المستمع ان يبدي هو ايضا رأية الشخصى حتى يمكن الوصول الى راي مشترك.

## ٥- الفهم :

يجب ان تستمع الى الحاضرين حتى تفهم ما يقولون ولا تشتد 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 .انك لا تستطيع اىصال وجهة نظرك لو لم تفهم وجهة النظر الاخرى.

## ٦- استخدام لغة واضحة:

لا يستطيع الحاضرون فهمها لأن هذا يفقدهم التواصل مع ما تقول.

## ٧- 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.

## ٨- توقع ردود الافعال :

يجب التحضيرالجيد للمقابلة حتى تستطيع مواجهة ردود الافعال المتوقعة عند اشارة الموضوع. ويفضل ان تعد اكثر من سيناريو حتى تتصرف بسرعة.

## ٩- الصبر :

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

## ١٠ - اسخدم الوسائل التعليمية :

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

## استقصاء

### الاتصالات الشخصية بين الناس

ضع علامة (✓) في إحدى الخانات الثلاثة حسب أجابتك على السؤال:

م	العبرة	نعم (دائماً)	لا (نادراً)	أحياناً
١	هل تخرج كلماتك على نحو ما تود في محادثتك			
٢	عندما يوجه إليك سؤال غير واضح هل تسأل صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه			
٣	عندما تحاول شرح شيء ما هل يتجه مستمعوك إلى تلقينك بكلمات تقولها .			
٤	هل تفترض فيمن تحدثه أن يعرف ما تحاول أن تقوله دون أن تشرح له ما تعنيه			
٥	هل تسأل غيرك عن شعوره إزاء النقطة التي ربما تكون أنت مصدر إبرازها			
٦	هل تجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين			
٧	في محادثتك مع شخص أمور تهتم كليهما			
٨	هل تجد من الصعب أن تعبر عن آرائك إذا كانت تختلف عن آراء من حولك			
٩	هل تحاول في المحادثة أن تضع نفسك موضع من تحدثه			
١٠	في سياق المحادثة هل تحاول أن تتكلم أكثر من الشخص الآخر			
١١	هل تدرك أثر نغمة صوتك على الآخرين			
١٢	هل تتحاشى قول شيء تعرف أن نتيجته إيذاء الآخرين أو زيادة الطين بلة			
١٣	هل تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير			

			عندما يؤدي أحدهم شعورك هل تناقش معه الأمر	١٤
			هل تعتذر فيما بعد لمن عسى أن تكون قد أذيت شعوره	١٥
			هل يزعجك كثيرا أن يختلف أحدا معك	١٦
			هل تجد من الصعب أن تفكر بوضوح عندما تكون غاضبا من أحد	١٧
			هل تتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم	١٨
			عندما تنشأ مشكلة بينك وبين شخص آخر هل تستطيع مناقشتها دون أن تغضب	١٩
			هل أنت راض من طريقتك في تسوية خلافك مع الآخرين	٢٠
			هل تظل عابسا متجهما فترة طويلة إذا أثارك أحد	٢١
			هل تشعر بالحرج الشديد عندما يمدحك أحد	٢٢
			هل بوسعك عموما أن تثق بالآخرين	٢٣
			هل تجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين	٢٤
			هل تحاول عامدا متعمدا إخفاء أخطاء عن الآخرين	٢٥
			هل تساعد الآخرين على فهمك بأن توضح ما تفكر وتشعر وتعتقد	٢٦
			هل من الصعب أن تأتمن الآخرين	٢٧
			هل تحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعرك	٢٨
			في سياق المحادثة هل تدع محدثك ينهي كلامه قبل أن ترد على ما يقول	٢٩
			هل تلاحظ أنك لا تكون منتبها أثناء محادثة الآخرين	٣٠
			هل تحاول إطلاقا الاستماع للوصول إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما	٣١
			هل يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم	٣٢
			في سياق المناقشة هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر	٣٣

			هل تدعي أنك تستمع إلى الآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر	٣٤
			في خلال المحادثة هل تستطيع إدراك الفرق بين ما يقوله محدثك وما يشعر به فعلا	٣٥
			هل تستطيع وأنت تتكلم أن تدرك رد فعل الآخرين إزاء ما تقوله	٣٦
			هل تشعر أن الآخرين يتمنون لو كنت من طراز آخر من الناس	٣٧
			هل يفهم الآخرون مشاعرك	٣٨
			هل يلمح الآخرون إنك تبدو واثقا من صواب رأيك	٣٩
			هل تعترف بخطئك عندما تعلم أنك مخطئ في أمر ما	٤٠

## التدريبات

### تمرين عملي

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

.....  
.....  
.....

### تمرين عملي

إلى أي جمهور تصنف نفسك ؟ اذكر موقفاً يؤيد كلامك.

.....  
.....  
.....

### تمرين عملي

قم بكتابة وصف تفصيلي أمين لحالاتك المزاجية الآن

.....  
.....  
.....