

مهارات التواصل

كارلا نجيم

أخصائيّة صحّية إجتماعيّة
ماجيستر في الصحّة العامّة
محاضرة في اللجامعة اللبنانيّة والجامعة اللبنانيّة الألمانيّة

التوقّعات



القواعد العامّة







- الإلتزام بالوقت
- التفاعل الإجابي والمشاركة
- احترام رأي الآخر

ما هو الفرق بين وسيلة الاتصال والتواصل

الاتصال

- ✓ يستند على المبادرة من شخص واحد ولا يحتاج المشاركة مع أشخاص آخرين
- ✓ يتمّ من جانب إنسان أو آلة

التواصل

- ✓ أصل كلمة تواصل هو communis، وتعني مشترك، وهي تحتاج مشاركة مع الآخرين
- ✓ يتم التواصل بين شخصين أو عدّة أشخاص

ما هو الفرق بين وسيلة الاتصال والتواصل

الاتصال: رغبة طرف من الطرفين في التواصل مع الآخر، والطرف الآخر يمكنه الإستجابة أو التمنّع عن ذلك.
الاتصال هو ببساطة عملية نقل معلومات من مكان أو شخص أو مجموعة إلى طرف ثانٍ عن طريق التحدث أو الكتابة أو أي وسيلة أخرى.

التواصل: رغبة المشاركة وتبادل الأفكار تكون مشتركة بين كلا الطرفين أو بين جميع الأطراف المتواصلة.
التواصل هو فعل يشارك به الشخص المعرفة والمشاعر والأفكار والمعلومات، بطرق مختلفة مع شخص آخر.

تعريف التواصل

يتضمن كل تواصل (على الأقل) مرسل واحد ورسالة ومتلقي. قد يبدو هذا بسيطاً، لكن التواصل هو في الواقع موضوع معقد للغاية.

يمكن أن يتأثر نقل الرسالة من المرسل إلى المستلم بمجموعة كبيرة من العوامل. وتشمل هذه المشاعر، والوضع الثقافي، والوسيلة المستخدمة للتواصل.

التواصل مهارة مكتسبة ولكنه عمليّة معقّدة لأنّه أكثر من مجرد نقل للمعلومات. يتطلب المصطلح عنصر النجاح في نقل رسالة، سواء كانت معلومات أو أفكار أو عواطف.

تعريف التواصل

"إنها عملية تمر من خلالها المعلومات والقرارات والاتجاهات عبر نظام اجتماعي، والطرق التي يتم بها تشكيل أو تعديل المعرفة والآراء والمواقف"
(Loomis and Beegle)

إنها عملية يتبادل من خلالها شخصان أو أكثر الأفكار أو الحقائق أو المشاعر أو الانطباعات بطرق يكتسب كل منهما فهمًا مشتركًا للرسالة. في جوهرها، تهدف الى تحضير المرسل والمتلقي للحصول معًا على رسالة معينة أو سلسلة من الرسائل"
(Leagans)

"التواصل هو القوة التي بواسطتها ينقل المتصل الفردي المحفّزات لتعديل سلوك الأفراد الآخرين"
(Howland)

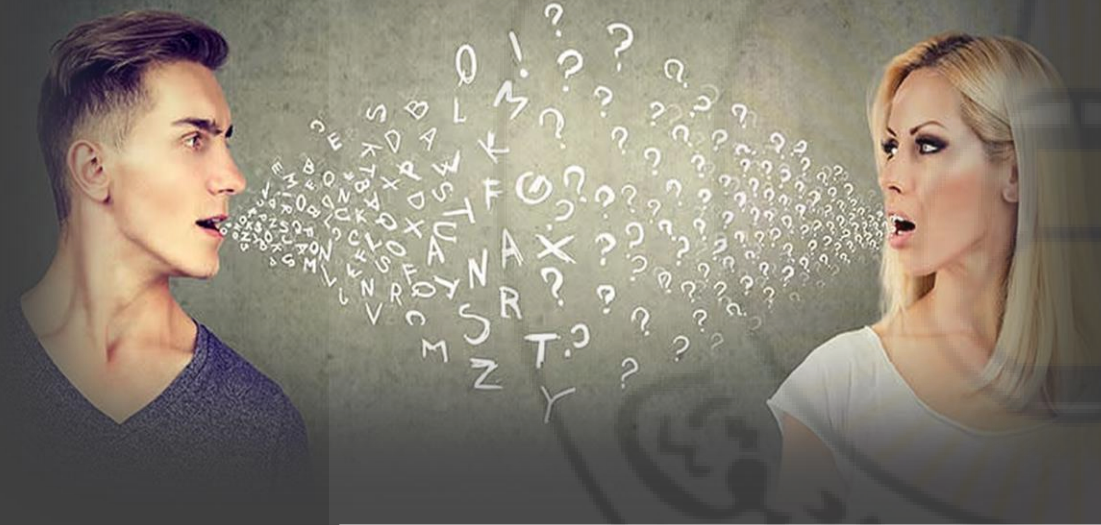
تعريف التواصل

"التصوال هو فن تطوير وتحقيق التفاهم بين الناس. إنها عملية تبادل المعلومات والمشاعر بين شخصين أو أكثر وهي ضرورية للإدارة الفعّالة"
(Terry and Franklin)

التواصل هو مجموع الأشياء التي يقوم بها شخص ما عندما يريد خلق تفاهم في عقل شخص آخر. إنها تنطوي على عملية منهجية ومستمرة للإخبار والاستماع والفهم".
(Aline Louis)

"الاتصال هو نقل المعلومات من المرسل إلى المتلقي، مع فهم المعلومات من قبل المتلقي"
(Koontz and Weihrich)

تعريف التواصل



يهدف التواصل إلى:

- التعبير عن الأفكار ومشاركتها
- التعبير عن الآراء
- التعبير عن المشاعر والأحاسيس
- بث خبرات ومعلومات
- عرض وإكتساب مهارات

هو عملية مستمرة لإعطاء المعلومات وتلقيها، وبناء علاقات اجتماعية
ينتج عنه تغيير في سلوك الفرد والجماعات

مبادئ التواصل

١ - التواصل بين الأشخاص ليس اختياريًا: قد نحاول في بعض الأحيان عدم التواصل، لكنه ليس بخيار. ففي الواقع، كلّما حاولنا عدم التواصل، كلما تواصلنا أكثر! من خلال عدم التواصل، نحن نوصل رسالة معيّنة: ربما أننا خجولون، أو أننا غاضبون، أو ربما أننا مشغولون جدًا.

تجاهل شخص ما هو وسيلة للتواصل معه. فقد لا نقول له إننا نتجاهله، ولكن من خلال التواصل غير اللفظي، نجعل ذلك واضحًا.

٢ - لا رجوع عن التواصل: فعملية التواصل بين الأشخاص لا رجوع فيها. يمكنك أن تتمنى لو لم تقل شيئًا ويمكنك الإعتذار عن شيء قلته والتندم عليه لاحقًا، لكن لا يمكنك في الواقع أن تجعله غير مقال.

مبادئ التواصل

٣ - التصورات المسبقة: نحن نصنف الناس، غالبًا دون وعي، بحسب صور نمطيّة كثيرة كالجنس والمكانة الإجتماعية والدين والعرق والعمر ... هذه الصور النمطيّة هي تعميمات، غالبًا ما تكون مبالغ فيها.

هي تعني أنّه عندما نتواصل مع الأشخاص قد تكون لدينا تصورات مسبقة حول ما يفكرون فيه أو كيف يمكن أن يتصرفوا، وحول نتيجة المحادثة. هذا يؤثّر على كيفية تحدثنا للآخرين، والكلمات التي نستخدمها ونبرة الصوت.

نتواصل بشكل طبيعي بالطريقة التي نعتقد أنها الأنسب للشخص الذي نتحدث معه. لسوء الحظ، غالبًا ما تكون تصوراتنا المسبقة عن الآخرين غير صحيحة. قد يعني هذا أن اتصالنا غير مناسب وبالتالي من المرجح أن يساء فهمه.

مبادئ التواصل

٤- عمليّة معقّدة: لا يوجد شكل من أشكال التواصل بسيط. هناك العديد من الأسباب لحدوث التواصل، وخيارات عدّة موجودة للطريقة التي يتم بها وكيفية بث الرسائل واستلامها.

تؤثر المتغيرات في الاتصال، مثل اللغة والبيئة، والأفراد المعنيين، على كيفية إرسال الرسائل واستلامها وتفسيرها.

عندما نتواصل لفظيًّا، فإننا نتبادل الكلمات التي يمكن أن يكون لها معاني مختلفة حسب الأشخاص والسياق. ففي الممارسة العملية، هذا يعني أنه يمكننا توصيل نفس الشيء لأفراد مختلفين وقد يكون لكل شخص فهم أو تفسير مختلف للرسالة.

فإن أي سوء فهم في أي وقت من مراحل التواصل، بغض النظر عن مدى صغر حجمه، سيكون له تأثير على الرسالة التي يتم تلقيها.

دراسة الحالة

أتيت إلى المعهد الوطني للتعليم المفتوح من أجل قبولك في الفصل القادم. أنت بحاجة إلى معلومات بخصوص شروط وإجراءات القبول. لذلك تقترب من الموظف في مكتب الاستفسار. تعابير وجهه توحي بأنه يسأل "كيف يمكنني مساعدتك؟" تلقي التحيّة وتقول له إنك أتيت لتقديم طلب قبول. يشرح الموظف الإجراءات ويمنحك نموذجًا مطبوعًا لملء معلومات عنك. تملأ الاستمارة وتعيدها إليه وتقول "هل ما كتبته يفي بالطلب؟". قد يقول "نعم" أو قد يهز رأسه.

ما هي وسائل التواصل المستخدمة؟

دراسة حالة

أتيت إلى المعهد الوطني للتعليم المفتوح من أجل قبولك في الفصل القادم. أنت بحاجة إلى معلومات بخصوص شروط وإجراءات القبول. لذلك تقترب من الموظف في مكتب الاستفسار. تعابير وجهه توحي بأنه يسأل "كيف يمكنني مساعدتك؟" (لغة جسديّة) تلقي التحيّة وتقول له إنك أتيت لتقديم طلب قبول (كلمات). يشرح الموظف الإجراءات ويمنحك نموذجًا مطبوعًا (كلمة مكتوبة) لملء معلومات عنك. تملأ الاستمارة وتعيدها إليه وتقول "هل ما كتبته يفي بالطلب؟" (كلمات). قد يقول "نعم" (كلمات). أو قد يهز رأسه (إيماءة).

أشكال التواصل

التواصل اللفظي: وجهاً لوجه، عبر الهاتف، عبر الراديو أو التلفزيون أو وسائل الإعلام الأخرى

التواصل غير اللفظي: لغة الجسد، والإيماءات، والتصرف...

التواصل الكتابي: رسائل البريد الإلكتروني، الكتب، المجلات، الإنترنت أو عبر وسائل الإعلام الأخرى

البصريّات: الرسوم البيانية والمخططات والخرائط والشعارات ...

أشكال التواصل

التواصل اللفظي

التواصل اللفظي هو عملية استخدام الكلام لتمرير المعلومات، الأفكار أو الآراء إلى أشخاص آخرين.

يتناوب شخصان أو أكثر في إرسال المعلومات وتلقيها. يمكن أن يحدث تبادل المعلومات في الاجتماعات وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو عبر منصّات الإنترنت.

يشمل التواصل الشفهي أنشطة مختلفة مثل التحدث أو الضحك أو الاستماع. غالبًا ما نتعامل مع المواقف العاطفية المختلفة من خلال أشكال التواصل الشفهي.

أشكال التواصل
التواصل اللفظي

لا يمكن اعتبار عملية التواصل بين الأشخاص على أنها ظاهرة "تحدث" ببساطة. بدلاً من ذلك، يجب أن يُنظر إليها على أنها عملية يتفاوض فيها المشاركون على دورهم، سواء بوعي أو بغير وعي

على الرغم من أننا نتحدث إلى أصدقائنا وعائلتنا وزملائنا في العمل بشكل منتظم ، قد لا نكون دائمًا على دراية بطريقة تواصلنا. إتقان فن التواصل اللفظي مهم جدّا.

في التواصل وجهاً لوجه ، لا يكون دور المرسل والمتلقي مختلفين، لأن كلا الطرفين يتواصلان في كلا الاتجاهين، ومن خلال استخدام طرق دقيقة للغاية مثل التواصل البصري (أو عدم وجوده) ولغة الجسد العامة.

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي

التواصل الشخصي
Interpersonal communication

التواصل الذاتي
Intrapersonal communication

التواصل الجماهيري
Public communication

التواصل الجماعي
Group communication

التواصل الثقافي
Intercultural communication

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي



الشخص ذاته هو المرسل والمستقبل.
الرسالة هي الأفكار والمشاعر

يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا.
يتعلّق بالأفكار والمشاعر

يتأثر بحسن أو سوء العلاقة مع الآخرين

وسيلة الإتصال هي الدماغ الذي يترجم ويفسر الأفكار والمشاعر وهو نفسه الذي يصدر التغذية الرجعيّة

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي



أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي



تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد

يحدث عادة خلال المحاضرات الدينيّة، التوجيهيّة، الحديث العام، ...

إتصال رسمي يتم خلاله الإلتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت

لا يمكن غالبا للمستمعين مقاطعة المتحدث، إنّما التعبير عن الموافقة أو عدمها

Damascus University

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي

التواصل الجماهيري

هدفه الوصول بالرسالة إلى عدد غير محدود من الناس

يحدث من خلال الوسائل الإلكترونيّة كالتلفاز، المجلات، وسائل التواصل الإجتماعي،...

ساعد التطور الإلكتروني التواصل على نطاق واسع متجاوز الحدود الجفرافيّة

فرصة التفاعل قليلة أو منعدمة لكن مع المنصات الإجتماعيّة أصبحت أكثر وجودا"

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي



مجموع القيم والعادات والرموز اللفظيّة التي يشترك فيها جمع من الناس

قد يكون في الثقافة الواحدة أكثر من ثقافة صغيرة

يحدث الإتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معيّنة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى

يشمل الإتصال الثقافي كلّ أنواع الإتصال الأربعة الأولى

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي

أهميّة التواصل اللفظي

تهدئة المشاعر: مناقشة الصعوبات يساعد على التنفيس عن المشاعر، تخفيف التوتر والعبء، الشعور بالتقبل والإرتياح

عدم الشعور بالوحدة: من خلال المشاركة وزيادة الثقة بالنفس

الحصول على الدعم: تقاسم المعاناة يعني الاعتماد على الآخر، على دعمه، وعلى مساعدته. فالتحدث مع شخص آخر يشعرك بالقوّة لمواجهة الصعوبات

أشكال التواصل
أنواع التواصل اللفظي

أهميّة التواصل اللفظي

توفير الوضوح: وضع الكلمات يسمح بالرؤية بشكل أوضح، والخروج من الارتباك والتقليل من الشعور بالضياع. يساعد التحدث على توضيح المشاعر وفهم ما تشعر به.

أخذ خطوة إلى الوراء: التحدث طريقة جيدة لإبعاد النفس عما نمر به. يتيح التعبير عن المشاعر تحرير النفس منها ويساعد على التفكير في موقف صعب بمزيد من الموضوعية والهدوء.

تنوِيع وجهة النظر حول الموقف: تتيح المناقشة مع شخص ما تبني وجهة نظر مختلفة. فمناقشة مشكلة يجعل من الممكن جمع الأفكار، وجهات النظر، الرأي ... يسمح التحدث بإلقاء نظرة على حلول غير متوقعة للمشاكل فمن خلال التعبير عن المشاعر وسماع وجهة نظر الآخر، ندرك الحلول المتاحة لنا لمواجهة الصعوبات.

أشكال التواصل

التواصل اللفظي: وجهاً لوجه، عبر الهاتف أو الراديو أو التلفزيون أو عبر وسائل الإعلام الأخرى

التواصل غير اللفظي: لغة الجسد، والإيماءات، والتصرف...

التواصل الكتابي: رسائل البريد الإلكتروني، الكتب، المجلات، الإنترنت أو عبر وسائل الإعلام الأخرى

البصريّات: الرسوم البيانية والمخططات والخرائط والشعارات ...

أشكال التواصل
التواصل الكتابي

تستخدم العلامات والرموز المكتوبة للتواصل لإرسال الرسائل، الأوامر، التعليمات...

يمكن إرسال رسالة اتصال مكتوبة عبر البريد الإلكتروني، التقرير،المذكرة ...

يتأثر بالمفردات والقواعد المستخدمة وأسلوب الكتابة والدقة والوضوح في اللغة المستخدمة

يكون المرسل والمستقبل أكثر تحديدًا
هو الأسلوب الأكثر شيوعا وفعاليّة في الإطار العملي

أشكال التواصل
أنواع التواصل الكتابي

أهميّته

مناسب للرسائل الطويلة
الإتصال عبر مسافات طويلة
إثبات خطّي يمكن إستخدامه كمرجع
رسالة واضحة
يمكن إرسالها إلى العديد من الأشخاص في وقت واحد
يمنح المتلقي وقتًا كافيًا للتفكير والتصرف والرد
الحفاظ على الوحدة في إجراءات العمل

حدوده

غير صالح لغير المتعلمين
عدم وجود السريّة
لا ردود فعل سريعة
أقل مرونة
غير فعّال في حالة الطوارئ
تستغرق كتابة رسالة مكتوبة الكثير من الوقت
مكلف

أشكال التواصل

التواصل اللفظي: وجهاً لوجه، عبر الهاتف أو الراديو أو التلفزيون أو عبر وسائل الإعلام الأخرى

التواصل غير اللفظي: لغة الجسد، والإيماءات، والتصرف...

التواصل الكتابي: رسائل البريد الإلكتروني، الكتب، المجلات، الإنترنت أو عبر وسائل الإعلام الأخرى

البصريّات: الرسوم البيانية والمخططات والخرائط والشعارات ...

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

هو عملية نقل المعنى من دون استخدام الكلمات سواء كانت مكتوبة أو شفهيّة

يُطلق على أي اتصال يتم بين شخصين أو أكثر من خلال استخدام لغة الجسد اتصالاً غير لفظيا"

يرتكز على أشكال عدّة مثل الإشارات، فيضيف معنى على الألفاظ ويساعد الناس على التواصل بطريقة أكثر فعالة

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

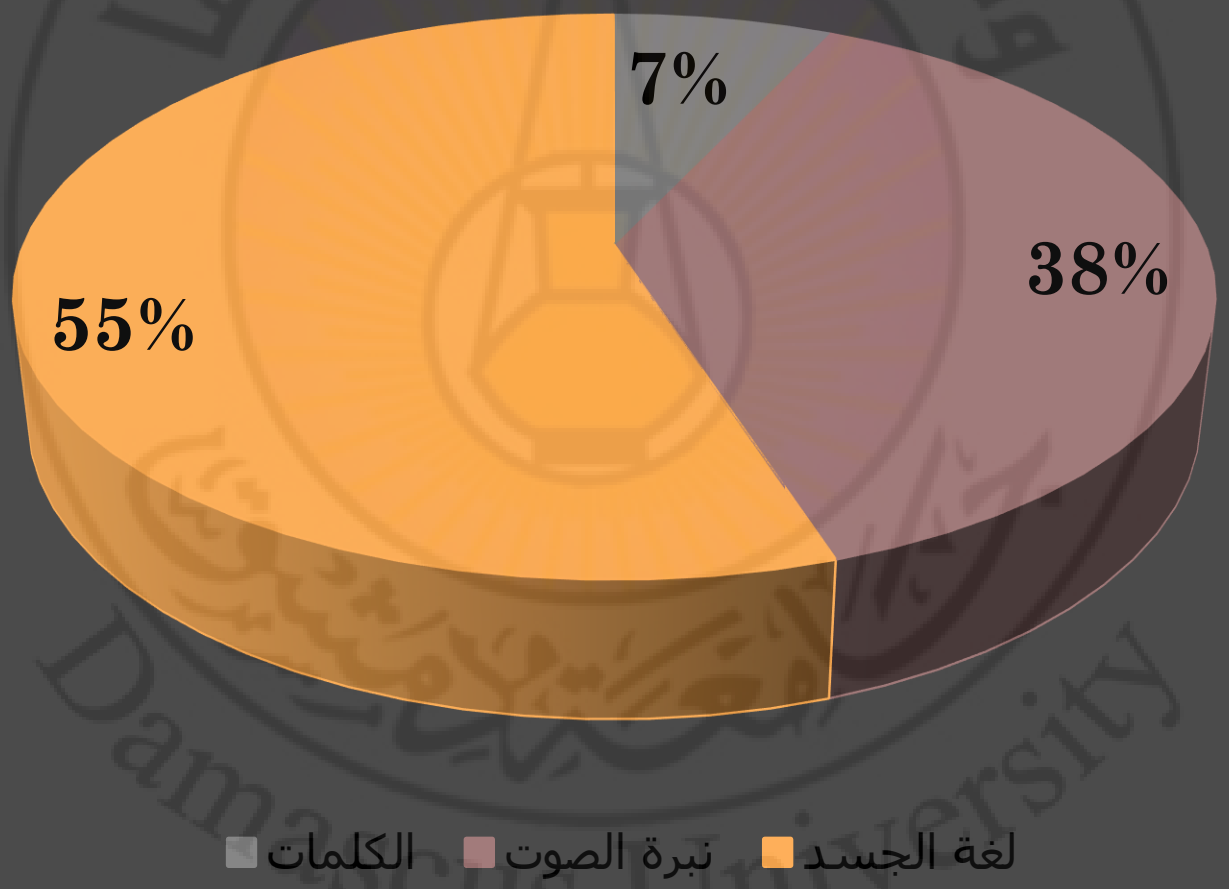
يساعد التواصل غير اللفظي الناس على تبادل حالتهم الذهنية العاطفية. كما أنه ينظم تدفق الاتصال، فعلى سبيل المثال، يمكن للفرد إعطاء إشارات للتعبير عن أنه قد انتهى من التحدث أو أنه يريد التحدث

في بعض الأحيان، تعمل الكلمات غير اللفظية كحاجز للتواصل بشكل فعّال إذ لا يستطيع المتلقي فهم ما يحاول المرسل قوله وقد يفسره بشكل خاطئ

يمكن أن يستمر التواصل غير اللفظي دون اتصال لفظي، لكن لا يمكن أن يستمر الاتصال اللفظي دون الاتصال غير اللفظي

أشكال التواصل

أهميّة التواصل غير اللفظي



أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي- دوره

التكرار: إنه يكرر ويقوي الرسالة التي ترسلها لفظيًا

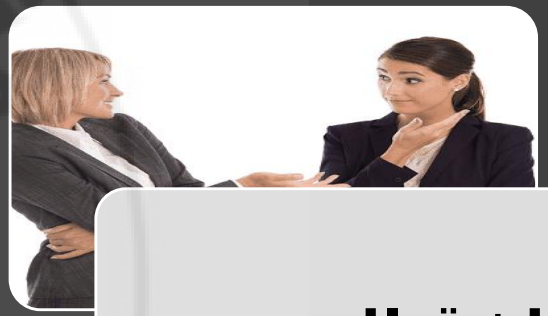
التناقض: يمكن أن يتعارض مع الرسالة التي تحاول إيصالها، ما يشير إلى المستمع أنك قد لا تقول الحقيقة

الاستبدال: يمكن أن يحل مكان الرسالة اللفظية. على سبيل المثال، غالبًا ما تنقل تعبيرات وجهك رسالة أكثر وضوحًا مما يمكن للكلمات أن تقوم به

مُكمِّل: قد يضيف إلى رسالتك الشفهية أو يكملها

التشديد: قد يبرز رسالة شفهية أو يؤكد عليها

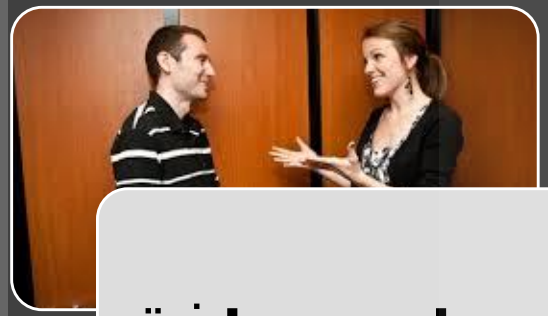
أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



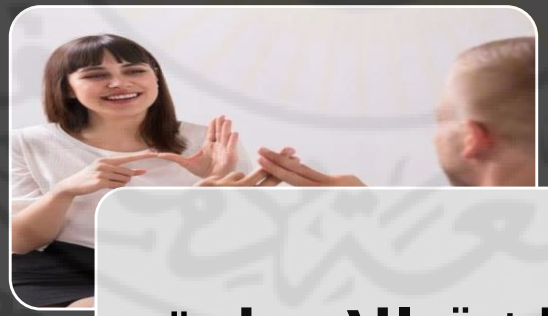
اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

تعابير الوجه

الإيماءات والموقف

لغة الجسد

الحركة والوضعيّة

الإتصال بالعين

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي



أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي



لغة الجسد
تعابير الوجه



تعد تعابير الوجه من أكثر أشكال الاتصال غير اللفظي شيوعًا

الوجه هو مؤشر لما نفكّر به. استخدام الحاجبين والعينين والفم وعضلات الوجه الأخرى للتعبير عن المشاعر أو المعلومات فعّال للغاية

من خلال تعابير الوجه يمكننا أن نظهر أو نتلقى السعادة والحزن والغضب والخوف

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

تعابير الوجه

الإيماءات والموقف

لغة الجسد

الحركة والوضعيّة

الإتصال بالعين

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي



لغة الجسد
الإيماءات

في حين أن الإيماءات تتفاوت على نطاق واسع عبر المجتمعات، إلا أنها تُستخدم عمومًا عن قصد وغير قصد لنقل المعلومات إلى الآخرين.
قد يختلف معناها من بلد إلى آخر: تعتبر إيماءة الإعجاب، والتي تشير عمومًا إلى الموافقة في البلدان الناطقة باللغة الإنجليزية، مسيئة في بلدان أخرى كاليونان وإيطاليا

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

تعابير الوجه

الإيماءات والموقف

لغة الجسد

الحركة والوضعيّة

الإتصال بالعين

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي



لغة الجسد
الإتصال بالعين

يعد الاتصال بالعين جانبًا مهمًا من السلوك غير اللفظي

يعد استخدام محتوى العين استراتيجيًا (أو قلة التواصل البصري) طريقة فعالة للغاية لتوصيل انتباهك واهتمامك، فعلى سبيل المثال: النظر بعيدًا عن شخص ما وإلى الأرض، قد ينقل عدم الاهتمام أو عدم الاحترام.

يمكن أن يدلّ النظر إلى شخص آخر على مجموعة من المشاعر مثل الغضب والحقد والخطر



أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

لغة الجسد
الإتصال بالعين

يخدم التواصل في العين ثلاثة أغراض رئيسيّة في التفاعل بين الأشخاص

لإعطاء وتلقي ردود الفعل:
إن النظر إلى شخص ما يجعله يعرف أن المتلقي يركز على محتوى حديثه. يمكن أن يشير عدم الحفاظ على الاتصال بالعين إلى عدم الاهتمام.

إعلام الشخص عندما يحين "دوره" للتحدث:
عندما ينتهي الشخص من ما يقوله، سينظر مباشرة إلى الشخص الآخر وهذا يعطي إشارة إلى أن الساحة مفتوحة. إذا كان شخص ما، لا يريد أن يتم مقاطعته، فيمكن تجنب الاتصال بالعين.

لإيصال شيء عن العلاقة بين الناس:
عندما لا تحب شخصًا ما، فإنك تميل إلى تجنب الاتصال البصري فيصغر حجم بؤبؤ العين. من ناحية أخرى، فإن الحفاظ على الاتصال الإيجابي بالعين يشير إلى الجاذبية في الشخص الآخر. أمّا إتّساع حدقة العين هو رد فعل لا إرادي على رؤية شخص جذاب.



أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

لغة الجسد
الإتصال بالعين

يمكن أن يرسل التواصل البصري أيضًا رسائل مهمة حول الحالة الاجتماعية أو الحالة الاجتماعية المتصورة، بما في ذلك التصورات الذاتية. على سبيل المثال، الأشخاص ذوو المكانة العالية يتواصلون بالعين أكثر من الأشخاص ذوي المكانة المنخفضة

قد يشير تجنب التواصل بالعين إلى أن يشعر الشخص بأنّ وضعه الاجتماعي أقل، ويمكن أن يشير أيضًا إلى أنه خجول أو يفتقر إلى الثقة

يمكنك تحسين الطريقة التي نقوم بها بالاتصال بالعين والحفاظ عليه. هذا مهم بشكل خاص لأولئك الذين قد يشعرون بالقلق عند التواصل بالعين كالأشخاص التي تعاني من القلق الاجتماعي

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

تعابير الوجه

الإيماءات والموقف

لغة الجسد

الحركة والوضعيّة

الإتصال بالعين

Damascus University

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي



لغة الجسد
الحركة
والوضعيّة

الطريقة التي تحرك بها ذراعيك ورجليك، مثل المشي بسرعة أو ببطء، أو الوقوف، أو الجلوس، أو التململ، يمكن أن تنقل جميعها رسائل مختلفة إلى المتفرجين

يمكن أن تعكس الوضعيّة المشاعر والمواقف والنوايا. حدد الباحثون مجموعة واسعة من إشارات الوضعية ومعانيها، مثل الوضعيّة المفتوحة التي تعني الإنفتاح والإهتمام بشخص ما أو المغلقة والتي تعني عدم الراحة أو عدم الإهتمام

يمكن للطريقة التي تجلس أو تقف بها، أن تنقل أيضًا مستوى راحتك وميلك العام تجاه شخص أو محادثة، فعلى سبيل المثال، قد يتراخى شخص ما في أكتافه إذا شعر بالتعب أو الإحباط أو خيبة الأمل

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي





يمكن استخدام لغة الجسد بشكل إيجابي أو سلبي

لغة الجسد الإيجابية تعزز التواصل اللفظي. هي تساعد على بناء الروابط وتعزيز العلاقات بين شخصين أو أكثر.

قد تكون لغة الجسد السلبية إما متعمدة أو غير مقصودة. ومع ذلك، فإن تأثيرها هو الإشارة إلى عدم الاهتمام بالشخص الآخر، ومن المرجح أن هذا قد يقطع الاتصال

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

تتضمن لغة الجسد الإيجابية:
- الحفاظ على التواصل البصري
- الابتسامة (إذا كان ذلك مناسبًا) ولكن بشكل خاص كتحية وعند المغادرة
- الجلوس بشكل مستقيم على كرسي، والانحناء قليلاً إلى الأمام (يشير هذا إلى الإنتباه)
- الإيماء بالموافقة
- مصافحة قوية
- إظهار الإهتمام

تتضمن لغة الجسد السلبية:
- عدم النظر إلى الشخص عند التحدث
- تحريك القدم أو اليد بإستمرار
- التأرجح للخلف وللأمام
- القح باستمرار
- اللعب بالشعر، المجوهرات، السترة ، النظارات،...
- حف الأصابع أو الأظافر
- النظر بشكل متكرر إلى الساعة
- الوقوف بالقرب من الآخرين
- عدم الانتباه إلى الشخص الذي يتحدث

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي



لغة الجسد
اللمس

يستخدم بعض الأشخاص اللمس أيضًا كشكل من أشكال التواصل، ويتم استخدامه للتواصل مع الدعم أو الراحة، ويجب استخدام هذا النوع من التواصل باعتدال وفقط عندما تعلم أن الطرف المتلقي على ما يرام معه، ولا ينبغي أبدًا استخدامه للتعبير عن الغضب أو الإحباط أو أي مشاعر سلبية أخرى

Damascus University

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي



إنشاء مسافة

التواصل مع الحفاظ على مسافة يسمى proxemics فلكل ثقافة مستويات مختلفة من التقارب الجسدي المناسب لأنواع مختلفة من العلاقات، ويتعلم الأفراد هذه المسافات من المجتمع الذي نشأوا فيه.

يتأثر مقدار المسافة التي نحتاجها بعدد من العوامل بما في ذلك الأعراف الإجتماعية والعوامل الظرفية وخصائص الشخصية ومستوى الإلفة

يمكن أن يؤدي إنشاء مسافة أو إغلاقها بينك وبين الأشخاص حولك أيضًا إلى نقل رسائل عن مستوى راحتك وأهمية المحادثة ورغبتك في دعم الآخرين أو التواصل معهم

أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي



إنشاء مسافة

تم تحديد أربع مسافات وفقًا للعلاقة بين الأشخاص المعنيين

المسافة الحميمة:
تتراوح من الاتصال الوثيق (اللمس) إلى الأكثر بعد، من 15 إلى 45 سم.
في المجتمع البريطاني والأمريكي، يعتبر دخول المساحة الحميمة لشخص آخر لا تربطك به علاقة وثيقة أمرًا مزعجًا للغاية.

المسافة الشخصية 45 سم - 1.2 متر
تعتبر النقطة "البعيدة" من المسافة الشخصية هي الأنسب للأشخاص الذين يجرون محادثة. فيكون من السهل رؤية تعابير الشخص الآخر وحركات عينيه، ولغة جسده بشكل عام. يمكن أن تحدث المصافحة داخل حدود المسافة الشخصية.

أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي



إنشاء مسافة

تم تحديد أربع مسافات وفقًا للعلاقة بين الأشخاص المعنيين

المسافة الاجتماعية 1.2 - 3.6 متر

هذه هي المسافة الخاصة بالأعمال غير الشخصية، على سبيل المثال العمل معًا في نفس الغرفة أو أثناء التجمعات الاجتماعية.

الجلوس مهم في هذه المسافة.

ويجب أن يكون الكلام أعلى وأن يكون الاتصال بالعين ضروريًا للتواصل، وإلا قد ينتهي التفاعل.

المسافة العامة 3.7 - 4.5 متر

يخاطب المعلمون والمتحدثون المجموعات على مسافة عامة.

في مثل هذه المسافات، يكون الاتصال غير اللفظي المبالغ فيه ضروريًا حتى يكون الاتصال فعالًا. تُفقد تعابير الوجه الدقيقة عند هذه المسافة، لذلك غالبًا ما تُستخدم إيماءات اليد الواضحة كبديل.

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي

من ممكن إستخدم النقل العام في وقت مزدحم؟

كيف كان التواصل بين الأشخاص؟

لماذا؟

أي شخص يعيش في مدينة مزدحمة ، وخاصة العاصمة ، سيكون على دراية بوسائل النقل العام المزدحمة.

في تركيا، على سبيل المثال، غالبًا ما يكون مترو مزدحمًا للغاية خلال ساعة الذروة لدرجة أن الغرباء قد يتعرضون لضغوط شديدة تجاه بعضهم البعض.

إحدى الظواهر المثيرة للاهتمام حول السفر في ساعة الذروة في تركيا هي أنّه لا أحد يتحدث تقريبًا، أو حتى يتواصل مع أي شخص آخر بالعين أو غيره من الإشارات غير اللفظية. إلّا في حالات نادرة جدًا لمطالبتهم بالانتقال إلى مكان أبعد في العربة.

السبب في ذلك هو أن الاعتراف بوجود غرباء داخل المساحة الحميمة للفرد أمر غير مريح للغاية، وبالتالي يفضل معظم الناس تجاهله.

أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي

إنشاء مسافة

فهم هذه المسافات يتيح لنا الإقتراب من الآخرين بطرق مناسبة وغير مهددة. يمكن للناس أن يبدأوا في فهم شعور الآخرين تجاههم، وكيف ينظرون إلى العلاقة، وبالتالي تعديل سلوكهم وفقًا لذلك

Damascus University

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل
التواصل الغير لفظي





Chronemics

التأريخ الزمني هو كيف يؤثر الوقت على التواصل. وبشكل أكثر تحديدًا، إنه استخدام الوقت للتعبير عن الهوية الشخصية أو الثقافية أو القوة أو المكانة. فعلى سبيل المثال، يُعدّ الوصول في الوقت المحدد أو الحضور متأخرًا وكذلك الرد على مكالمة أو رسالة نصية في الوقت المناسب من أشكال التأريخ الزمني

أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل

التواصل غير اللفظي

لغة الإشارة



أشكال التواصل
التواصل غير اللفظي-أنواعه



لغة الجسد



اللمس



إنشاء مسافة



Chronemics



لغة الإشارة



Para-language

أشكال التواصل
التواصل الغير لفظي

Paralanguage

تتضمن لغة Paralanguage العناصر غير اللغوية في الكلام، مثل سرعة التحدث ونبرة الصوت ومستوى الصوت بالإضافة إلى التوقفات والترددات بين الكلمات، فعلى سبيل المثال: التحدث بسرعة إذا كان الشخص متحمسًا لشيء ما

العصبية، على سبيل المثال، تسبب تغيرات فسيولوجية مثل شد الحنجرة مما يجعل الصوت أعلى. غالبًا ما يتحدث الأشخاص العصبيون بشكل أسرع

على عكس بعض جوانب التواصال غير اللفظي، وخاصة تعبيرات الوجه، فمن الممكن تمامًا تعلم التحكم في جوانب الكلام هذه. الخطوة الأولى هي تطوير الوعي بها، وهذا جزء مهم

أشكال التواصل
التواصل الغير لفظي

Paralanguage

لمعرفة كيفيّة عمل ذلك، حاول قول الجملة أدناه مع التركيز في كل مرّة على الكلمة بالخط العريض

لم أقل أنّه إستعار كتابي

لم **أقل** أنّه إستعار كتابي

لم أقل **أنّه** إستعار كتابي

لم أقل أنّه **إستعار** كتابي

لم أقل أنّه إستعار **كتابي**

أشكال التواصل
مقارنة بين التواصل اللفظي وغير اللفظي

يعتمد التواصل اللفظي على استخدام الكلمات. في المقابل، يستند التواصل غير اللفظي على استخدام الإشارات لإيصال رسالة.

يمكن التعرف بسهولة على بداية ونهاية التواصل اللفظي، ما يجعله محددًا. الجمل مبنية بطريقة خطية من البداية إلى النهاية. في المقابل، ليس للتواصل غير اللفظي بداية أو نهاية واضحة، ما يجعله مستمراً.

في معظم الحالات، يتم إجراء التواصل اللفظي بوعي، كما يفكر الناس قبل التواصل. في المقابل، يحدث التواصل غير اللفظي دون وعي عندما يعبر الناس عن مشاعرهم ويتفاعلون مع مواقف معينة.

أشكال التواصل
مقارنة بين التواصل اللفظي وغير اللفظي

عادة ما يفهم الأشخاص الذين يستخدمون لغة معينة التواصل اللفظي. في المقابل، يمكن للناس فهم بعض الاتصالات غير اللفظية في كل أنحاء العالم.

في التواصل اللفظي، يمكن إيصال الرسالة وفهمها بسهولة. في المقابل، قد تكون بعض الإشارات غير اللفظية غير واضحة، ما يجعل الرسالة مبهمة.

في التواصل اللفظي، ليس بالضرورة أن يكون المرسل والمستقبل حاضرين فعليًا. في التواصل غير اللفظي، يجب أن يكون كلا الطرفين حاضرين جسديًا.

الاتصال البشري هو مجموع أجزائه

أحد الأسباب التي تجعل الناس يشكون في كثير من الأحيان من الهاتف والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، هو أنهم لا يسمحون بأي تواصل غير لفظي. هذا يعني أنّ جزء كبير من المعنى قد فقد.
على الهاتف، عليك أن تعمل بجهد أكبر لتوصيل استجابتك العاطفية بصوتك، لأن وجهك غير مرئي. في البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، اعتمدنا "الرموز التعبيرية" للتعبير عن مشاعرنا.

على الرغم من أنّ البعض قد يجد الرموز التعبيرية ممتعة أو سخيفة أو حتى مزعجة، إلا أنذها تعمل ببساطة على التأكيد على أهميّة التواصل غير اللفظي.

إن الوعي الأساسي بإستراتيجيات التواصل غير اللفظي، بالإضافة إلى ما يقال بالفعل، يمكن أن يساعد في تحسين التفاعل مع الآخرين. يمكن استخدام معرفة هذه العلامات لتشجيع الناس على التحدث عن مخاوفهم ويمكن أن تؤدي إلى فهم مشترك أكبر، وهو ، الهدف من التواصل

تمرين

خلال الأسبوع القادم، حاول أن تلاحظ لغة الجسد.

قم بتدوين واحد على الأقل من كل نوع من أنواع لغة الجسد، وضع في اعتبارك:

متى رأيت أنها تستخدم؟

هل تعتقد أنه تم استخدامه بشكل لا شعوري أو بوعي؟

هل تم استخدامه بشكل فعال أم لا؟



مهارات التواصل
وتطوير الذات

كارلا نجيم
أخصائيّة صحّية إجتماعيّة
ماجيستر في الصحّة العامّة
محاضرة في اللجامعة اللبنانيّة والجامعة اللبنانيّة الألمانيّة

تمرين

خلال الأسبوع القادم، حاول أن تلاحظ لغة الجسد.
قم بتدوين واحد على الأقل من كل نوع من أنواع لغة الجسد، وضع في اعتبارك:

متى رأيت أنها تستخدم؟

هل تعتقد أنه تم استخدامه بشكل لا شعوري أو بوعي؟

هل تم استخدامه بشكل فعال أم لا؟



نماذج التواصل

01

تم اقتراح العديد من النظريات لوصف السلوكيات والظواهر التي يتكون منها التواصل

02

عندما يتعلق الأمر بالتواصل في مجال الأعمال، فإننا غالبًا ما نكون أقل اهتمامًا بالنظرية من اهتمامنا بالتأكد من أن اتصالاتنا تحقق النتائج المرجوة

03

ولكن من أجل تحقيق النتائج، قد يكون من المفيد فهم ماهية التواصل فهي تساعد الشخص على أن يصبح أكثر دراية بكيفية عمله

نماذج التواصل

01

تعمل نماذج التواصل على تبسيط العمليّة من خلال توفير تمثيل مرئي لمختلف جوانب لقاء التواصل

02

هي عملية ديناميكيّة بطبيعتها تبدأ بتصور الأفكار من قبل المرسل الذي يقوم بعد ذلك بنقل الرسالة عبر قناة إلى المتلقي، والذي بدوره يعطي التغذية الراجعة في شكل رسالة أو إشارة

03

على الرغم من إختلاف نماذج التواصل الثلاث إلّا أنّها تحتوي على بعض العناصر المشتركة

تمرين

قناة الإتصال

المؤثرات الخارجيّة

التشفير

المتلقّي

التشويش

المرسل

بيئة الإتصال

التشفير

الرسالة

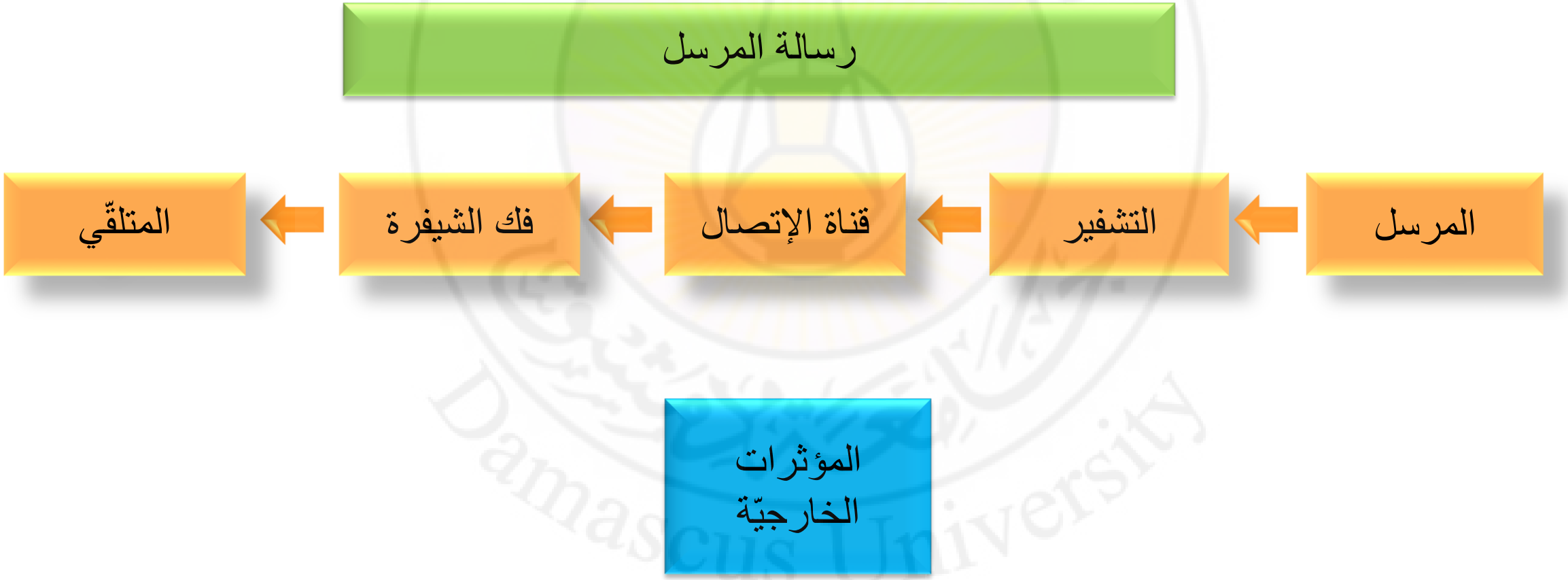
التغذية الراجعة

فك الشيفرة

Damascus University

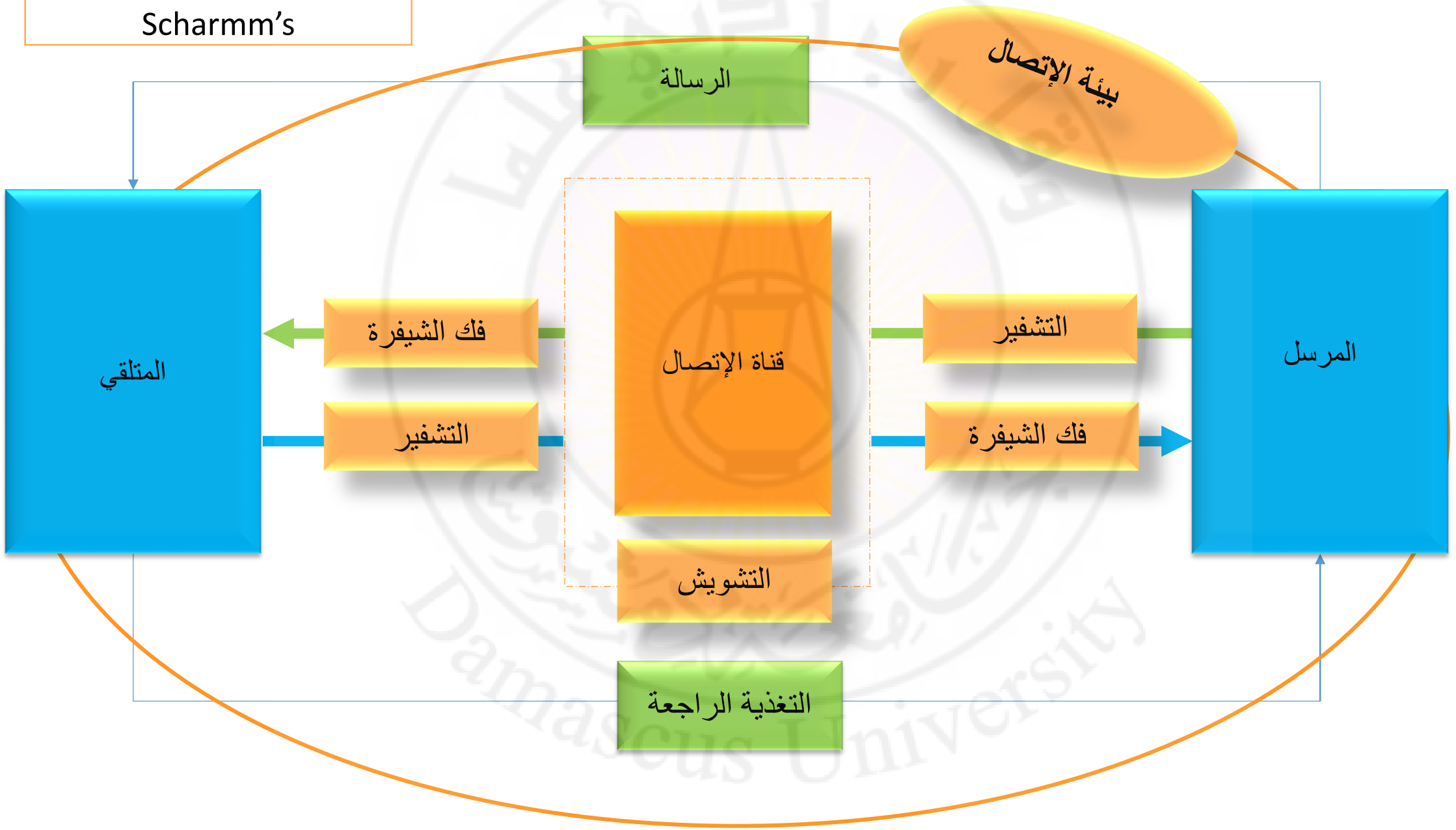
نماذج التواصل

النموذج الخطّي
Transmission Model
Shanon- Weaver's model



نماذج التواصل

النموذج التفاعلي
Interaction Model
Scharmm's



نماذج التواصل

نموذج المعاملة
Transaction Model
Dean Barnlund

السياق الجسدي و النفسي



السياق الإجتماعي

السياق الثقافي

السياق العلائقي



المتصل



المتصل

Damascus University

نماذج التواصل

يصف نموذج المعاملة التواصل بأنه عمليّة تشمل مشاركين هم مرسلون ومستقبلون في نفس الوقت. يتواصلون ضمن سياقات جسديّة، نفسيّة، إجتماعيّة، علائقيّة وثقافيّة.

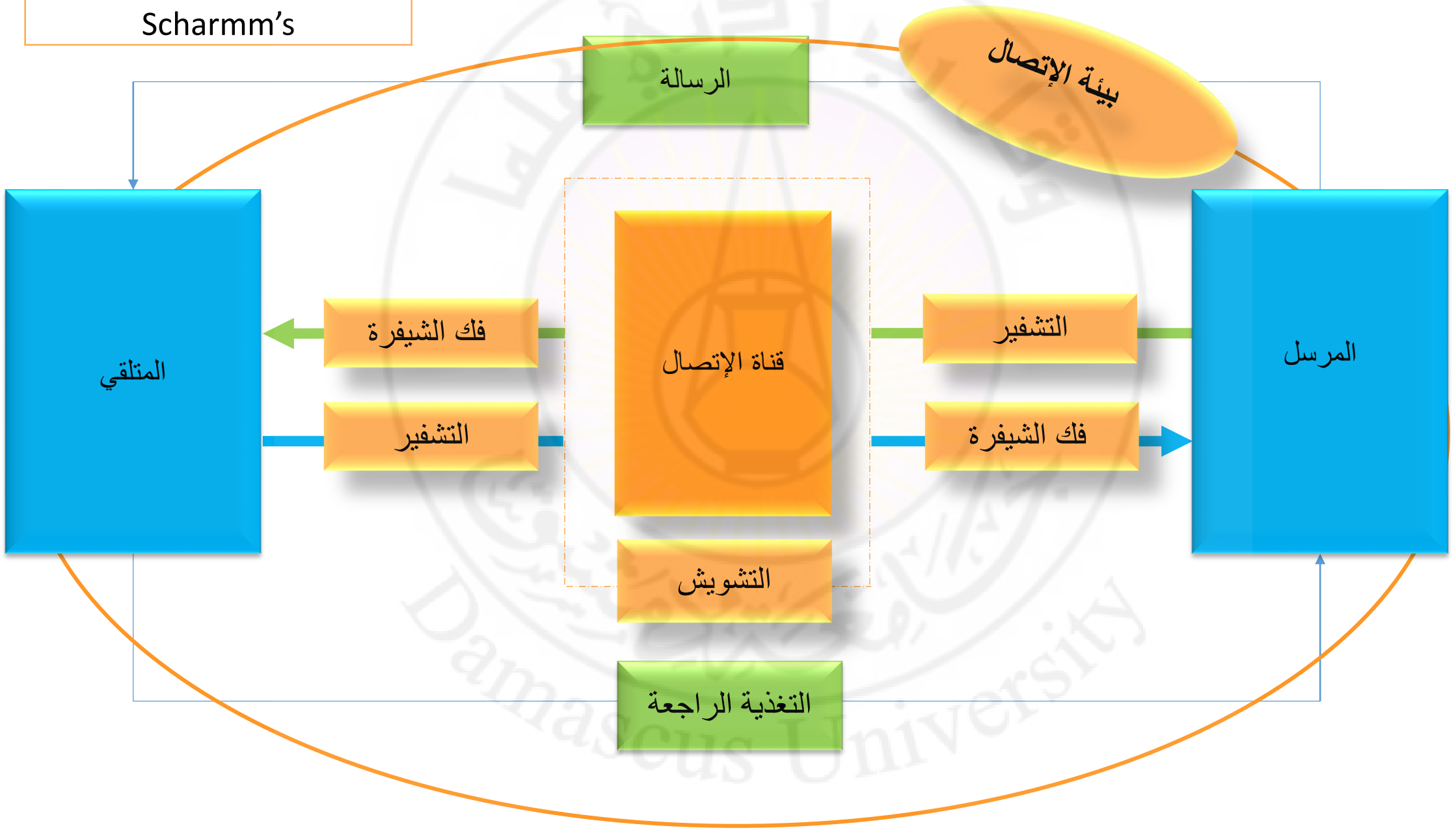
يصف النموذج التفاعلي التواصل بأنه عمليّة ذات اتجاهين يتبادل فيها المشاركون المواقف كمرسل ومستقبل ويولدون معنى عن طريق إرسال واستقبال التعليقات. يتأثر التواصل بعوامل عدّة.

يصف النموذج الخطّي التواصل بأنه عمليةّ خطية أحادية الإتجاه يقوم فيها المرسل بتشفير رسالة ونقلها عبر قناة إلى متلقّي يقوم بفك تشفيرها. يتعطل إرسال الرسالة كثيرًا بسبب الضوضاء.

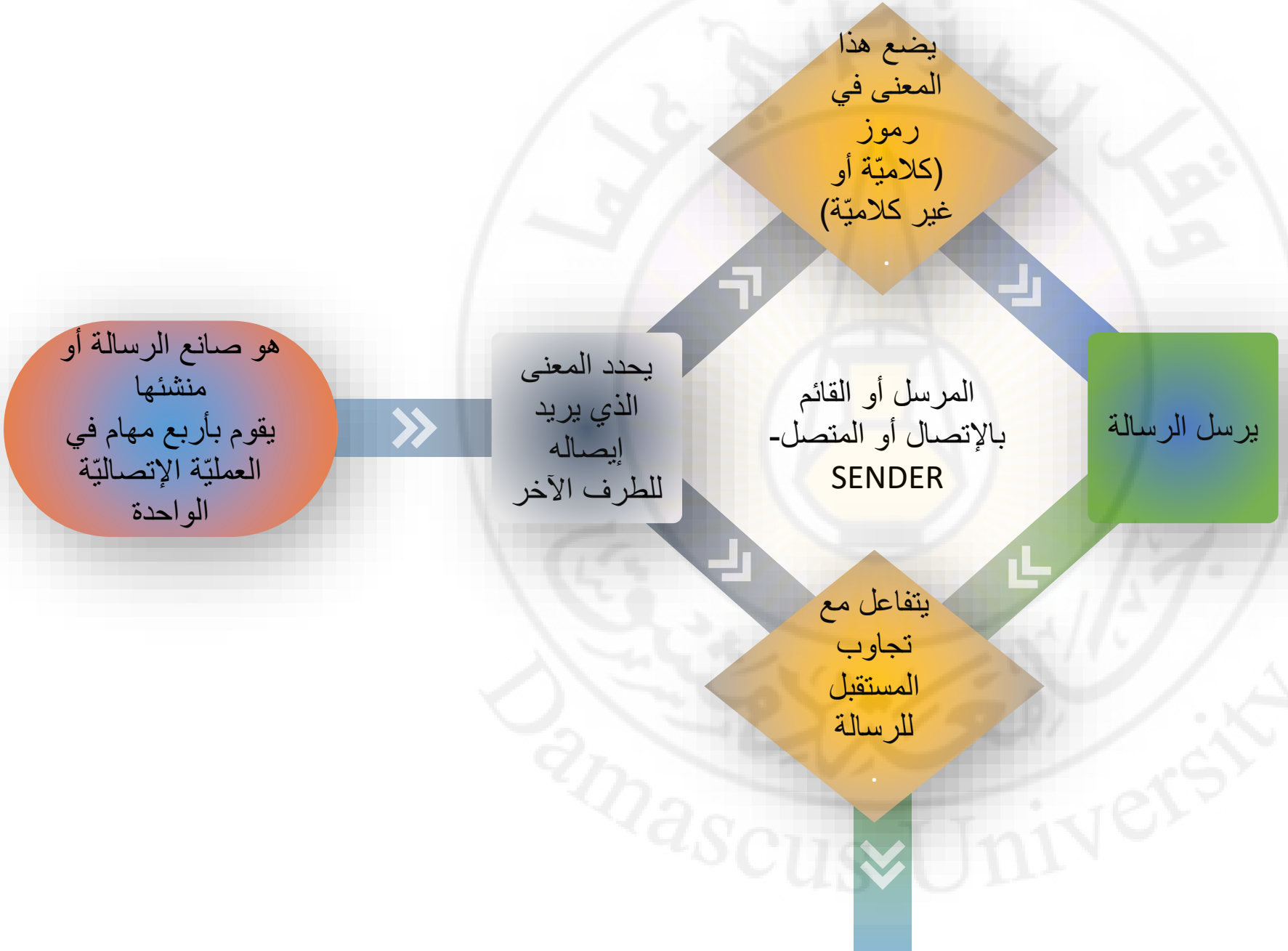
نماذج التواصل ليست معقدة بما يكفي لالتقاط كل ما يحدث في لقاء التواصل، لكنها تساعدنا في فحص الخطوات المختلفة في العملية من أجل فهم أفضل لتواصلنا مع الآخرين

نماذج التواصل

النموذج التفاعلي
Interaction Model
Scharmm's



عناصر التواصل



عناصر التواصل

الرسالة هي المعنى الذي ينتجه المرسل إلى المتلقي
MESSAGE



Damascus University

عناصر التواصل



عناصر التواصل







الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة
CHANNEL

هي الوسيلة التي تمرّ من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل

القنوات الطبيعيّة لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم

هناك وسائل عدّة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب، البث الإذاعي، الهواتف، وسائل التواصل الإجتماعي


قنوات التواصل
رسائل البريد الإلكتروني
الإجتماعات
المحادثات online
المؤتمرات online
المكالمات الهاتفية
المحادثات وجها لوجه
المؤتمرات الحضوريّة
المطبوعات

اختيار قنوات التواصل

01 يعتمد على طبيعة أو خصائص المهمة

02 قد تكون القنوات أكثر ملاءمة في بعض الحالات، وأقل ملاءمة في حالات أخرى

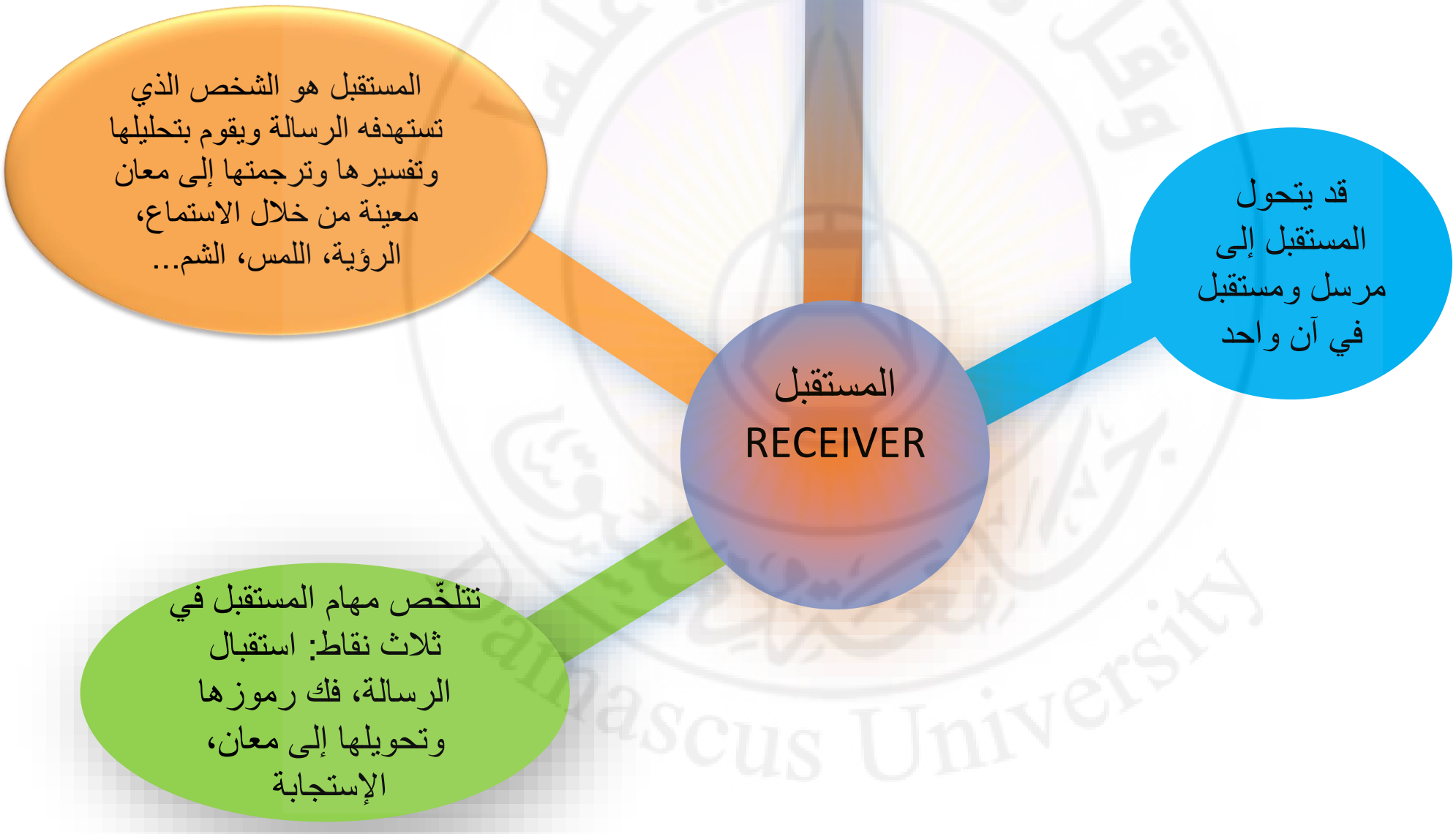
03 كلما كانت القناة أكثر ملاءمة لطبيعة المهمّة، كلما كانت المعلومات أكثر فعالية

04 تكون المعلومات نفسها أقل غموضا" إذا تمّ تسليمها من خلال قناة مناسبة

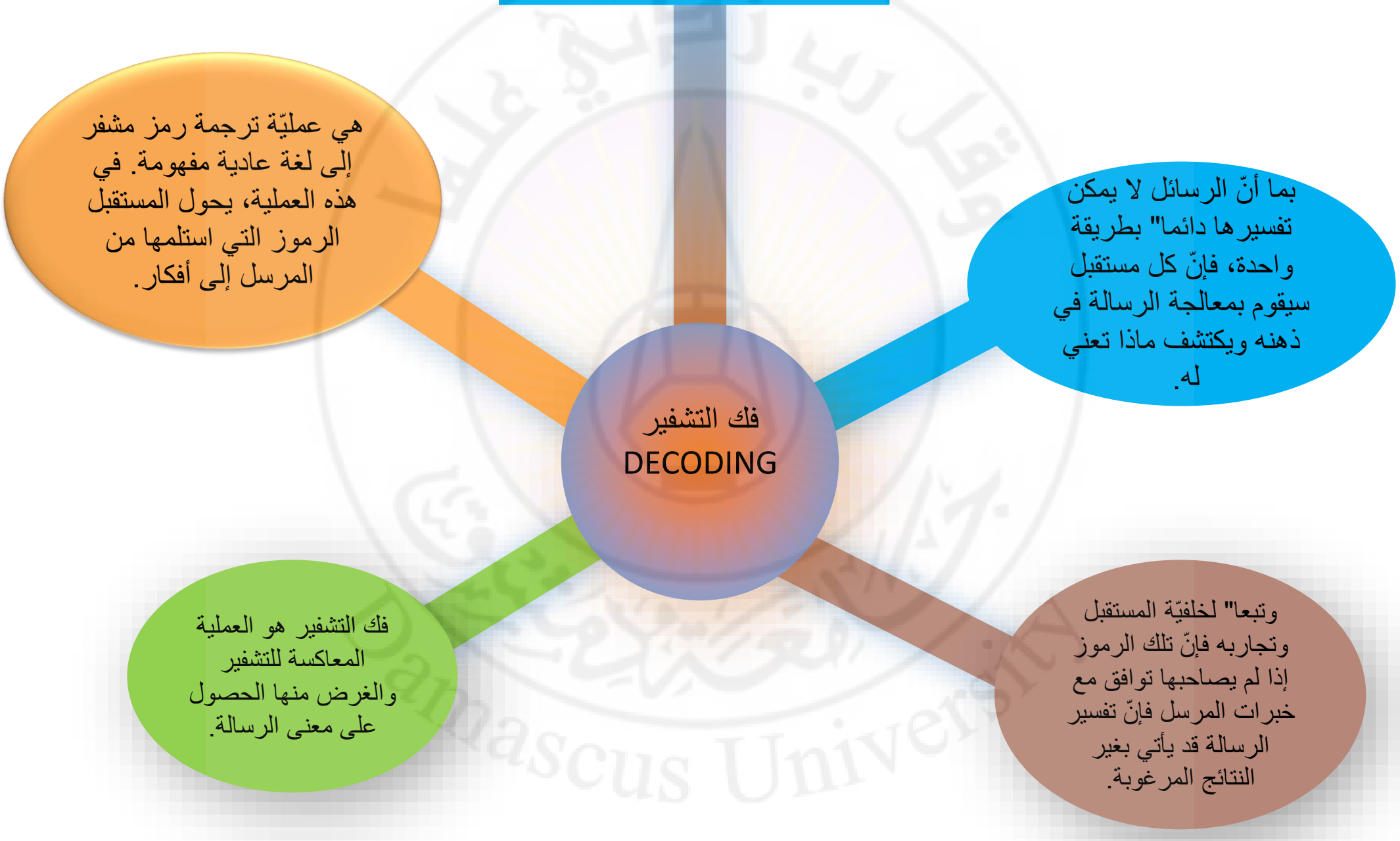
اختيار القناة مهم لتجنب سوء الفهم

Damascus University

عناصر التواصل



عناصر التواصل



عناصر التواصل

التشويش
NOISE OF INTERFERENCE

هو عنصر اتصال غير ضروري يشتت انتباه المستقبل عن تلقي الرسالة

يدخل على العملية التواصليّة فيغير من المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة

Damascus University

التشويش
NOISE OF INTERFERENCE

عناصر التواصل ومكوناته

التشويش النفسي

هو حاجز اتصال تم إنشاؤه من العوامل النفسية للمتواصل. هي ما يحدث عندما تشغل أفكارك انتباهك. لا يحب الناس الاستماع أو التحدث عن مواضيع حسّاسة تجعلهم محبطين أو غير مستمتعين.

التشويش الفسيولوجي

هو عائق تخلقه الحالة الجسدية للمتصل وينتج عن المرض الجسدي

التشويش المادي

هو الصوت الخارجي وغير الضروري الذي يعوق الاتصال الفعال (ضجّة، المكان، التوقيت،...).

التشويش
NOISE OF INTERFERENCE

عناصر التواصل ومكوناته

التشويش الثقافي

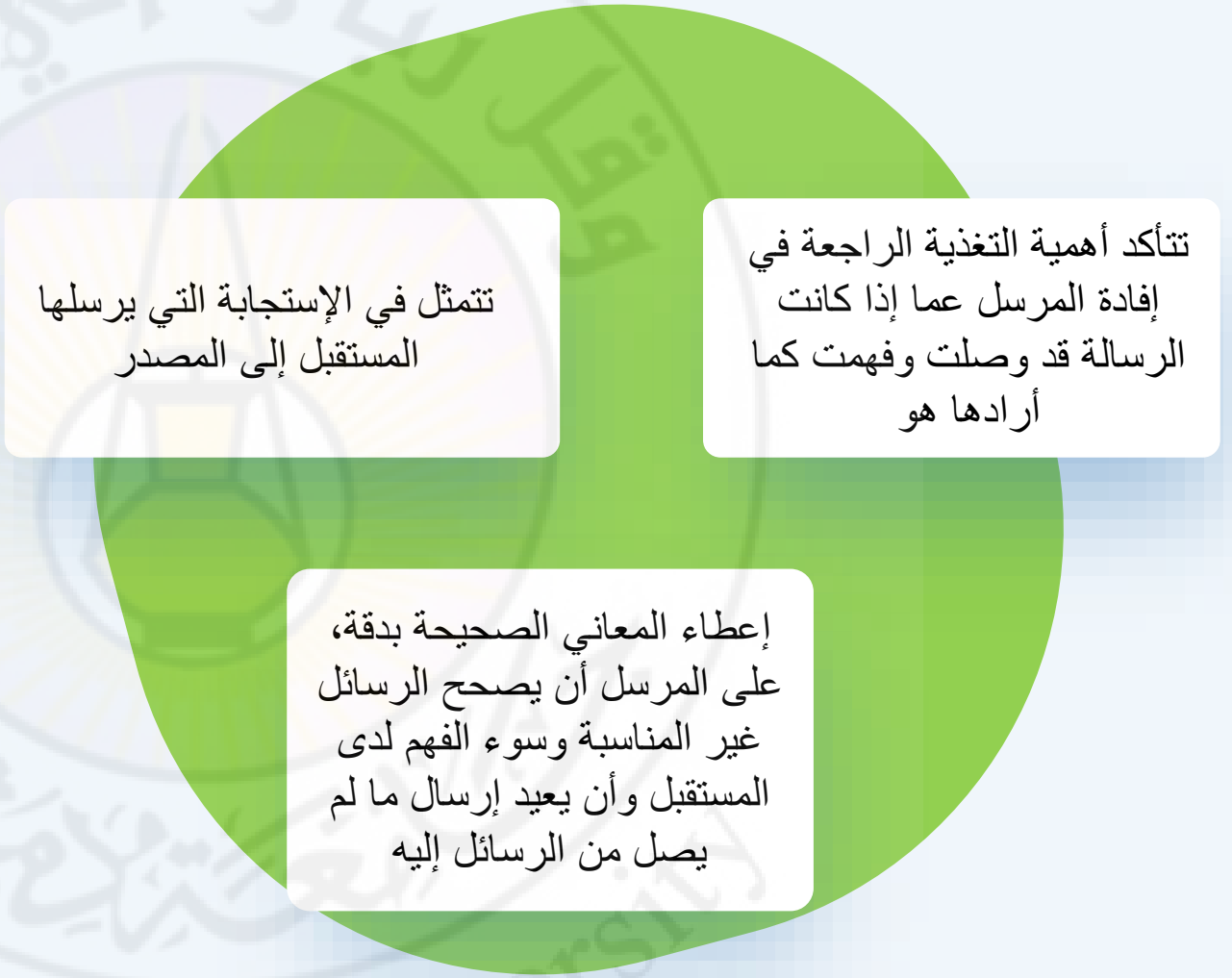
هو حاجز تواصل تم إنشاؤه من التفسير الخاطئ لسلوكيات شخص آخر على وجه الخصوص، يتم إنشاء التشويش الثقافي من التواصل غير اللفظي لأشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة.

التشويش الدلالي

هو حاجز تم إنشاؤه من الارتباك حول معنى الكلمات. يحدث بسبب اختلاف معاني الرسالة بين المرسل والمستقبل.

عناصر التواصل ومكوناته

التغذية الراجعة
FEEDBACK



عناصر التواصل

بيئة وسياق التواصل
Communication Environment

تقسم بيئة التواصل إلى قسمين: مظاهر مادية، وتشمل خصائص المكان مثل ساعته، والوانه، وترتيبه ودرجة الحرارة فيه، والأصوات ومظاهر معنوية، وتشمل المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين

كل الاتصالات لها بيئة وسياق فالتواصل يحدث لسبب ما. يمكن أن يفشل التواصل لأن واحدًا أو أكثر من المشاركين يغفل السياق.

عناصر التواصل

بيئة وسياق التواصل
Communication Environment

الموقع

يجب أن يكون واضحًا إلى حد ما أن التواصل سيكون أقل فاعلية إذا تم إجراؤه في مكان صاخب أو غير مريح أو مزدحم. هذه الأماكن بها الكثير من عوامل التشتيت وغالبًا ما تفتقر إلى الخصوصية

التوقيت

أمر أساسي للتواصل الناجح. بالإضافة إلى التفكير في الوقت المناسب لإجراء محادثة، يجب التأكد من وجود وقت كافٍ لتغطية كل ما هو مطلوب، بما في ذلك الوقت للتوضيح والتفاوض.

عناصر التواصل

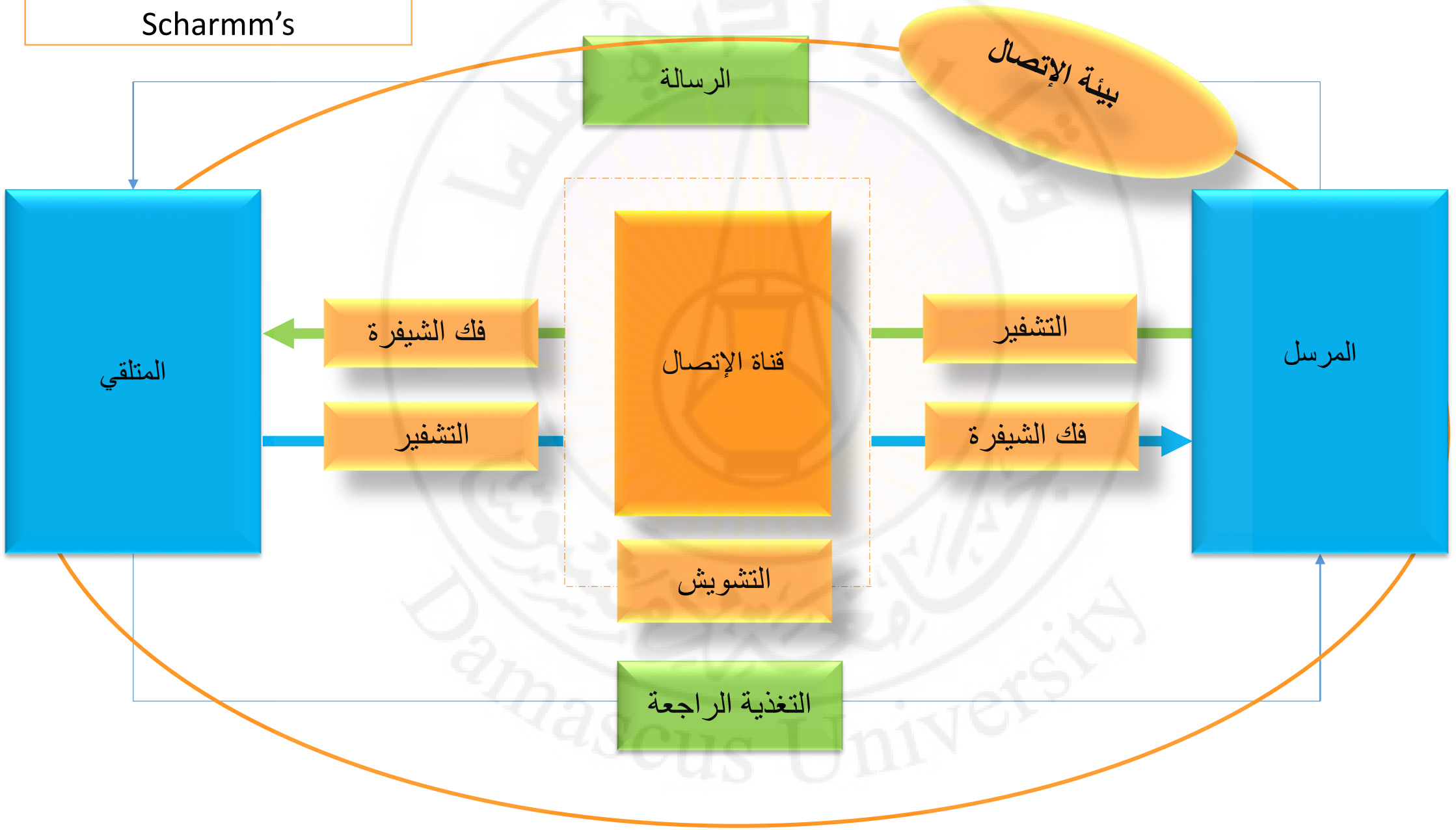
بيئة وسياق التواصل
Communication Environment

يخضع سياق التواصل أيضًا لمشاعرنا الخاصة به. كما قد ناقشنا، نحن نصنف الأشخاص في صورة نمطية، وبالتالي يمكننا تطوير مفاهيم خاطئة وافتراضات خاطئة. قد نفترض:

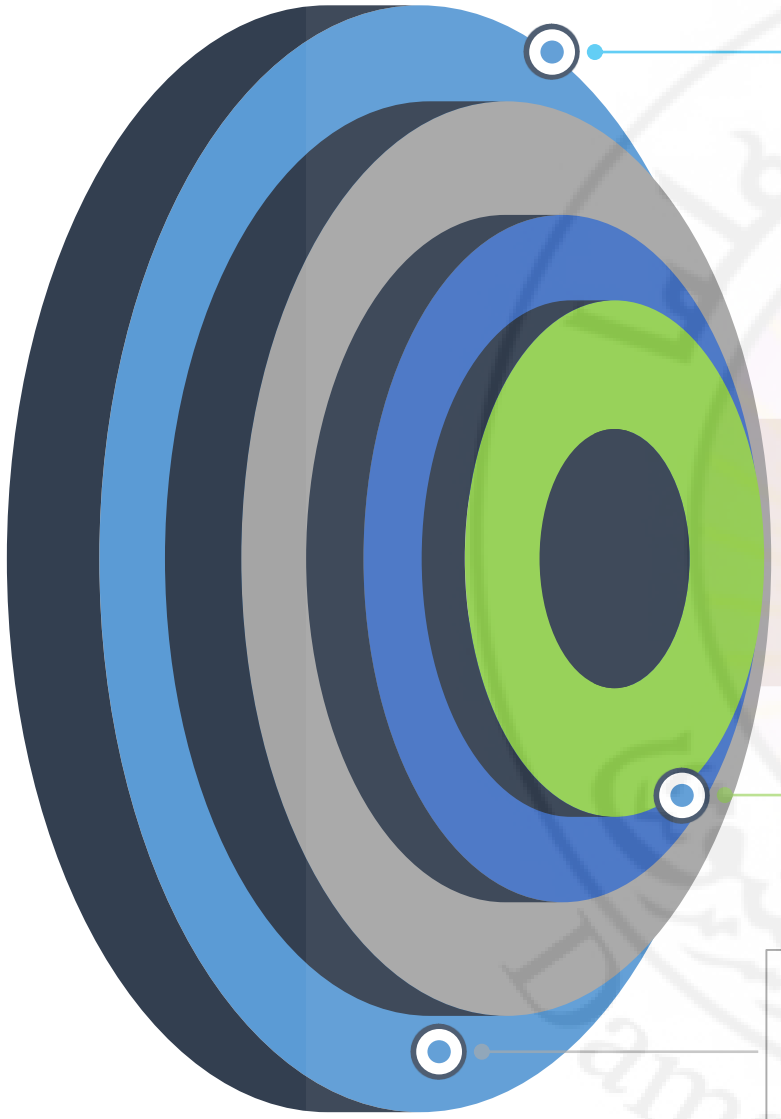
- كل الأطراف تعرف ما نتحدث عنه
- نحن نعرف آراء الشخص الآخر بشأن الموقف
- يجب ألا نظهرأي عاطفة
- نحن على حق وهم على خطأ
- يجب أيضًا مراعاة السياق الاجتماعي، على سبيل المثال الأدوار والمسؤوليات ومكانة المشاركين.

نماذج التواصل

النموذج التفاعلي
Interaction Model
Scharmm's



عوائق التواصل



هناك العديد من الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل الاتصالات الشخصية. في العديد من حالات التواصل قد لا يتم استلام الرسالة (ما قيل) بالطريقة التي قصدها المرسل بالضبط. لذلك، من المهم أن يسعى المتصل للحصول على تعليقات للتأكد من أن رسالته مفهومة بوضوح.

قد يساعد الاستماع الفعّال والتوضيح والتفكير، ولكن يجب أن يكون المتصل الماهر أيضًا على دراية بالعوائق التي تحول دون التواصل الفعال وكيفيّة تجنبها أو التغلب عليها.

هناك العديد من العوائق التي قد تحدث في أي مرحلة من مراحل عملية التواصل وقد تؤدي إلى تشويه الرسالة. يتضمن التواصل الفعّال التغلب على هذه الحواجز ونقل رسالة واضحة وموجزة.

عوائق التواصل



- معوقات اللغة
- المعوقات النفسيّة
- المعوقات الفيسيولوجيّة
- المعوقات الطبيعيّة
- المعوقات الإدراكيّة

عوائق التواصل

الحواجز الشائعة أمام التواصل الفعّال

01

معوقات اللغة

قد تكون اللغة والقدرة اللغوية بمثابة حاجز للتواصل. ومع ذلك، حتى عند التواصل باللغة نفسها، قد تعمل المصطلحات المستخدمة في الرسالة كحاجز إذا لم يتم فهمها بالكامل من قبل المستمع.

على سبيل المثال، الرسالة التي تتضمن الكثير من المصطلحات المتخصصة والاختصارات لن يفهمها شخص ليس على دراية بالمصطلحات المستخدمة

عوائق التواصل

الحواجز الشائعة أمام التواصل الفعّال

02

الحواجز النفسية

ستؤثر الحالة النفسية للمتصلين على كيفية إرسال الرسالة واستلامها وفهمها. على سبيل المثال، إذا تعرض شخص ما للتوتر، فقد يكون منشغلاً بمخاوفه الشخصيّة ولن يتلقى الرسالة كما لو لم يتم الضغط عليه.

الغضب هو مثال آخر على العائق النفسي للتواصل. عندما نكون غاضبين، من السهل أن نقول أشياء قد نأسف عليها لاحقًا وأيضًا أن نسيء تفسير ما يقوله الآخرون.

بشكل عام، قد يكون الأشخاص الذين يعانون من تدني الثقة بالذات أقل حزما وبالتالي قد لا يشعرون بالراحة في التواصل. قد يشعرون بالخجل من قول ما يشعرون به حقًا أو قراءة النصوص الفرعية السلبية في الرسائل التي يسمعونه.

عوائق التواصل

الحواجز الشائعة أمام التواصل الفعّال

03

الحواجز الفسيولوجية

قد تنجم الحواجز الفسيولوجية عن الحالة الجسديّة للمتلقي. على سبيل المثال، قد لا يتمكن الشخص الذي يعاني من ضعف في السمع من استيعاب المحادثة اللغوية بالكامل، خاصةً إذا كانت هناك ضوضاء كبيرة في الخلفية.

قد يفقد الشخص الذي يعاني من إعاقة بصرية لغة الجسد والإيماءات التي تعد جزءًا مهمًا من التواصل.

عوائق التواصل

الحواجز الشائعة أمام التواصل الفعّال

04

الحواجز الطبيعيّة

مثال على الحاجز الطبيعي للتواصل هو المسافة الجغرافية بين المرسل والمتلقي. ينشأ هذا بشكل متزايد الآن بسبب العمل عن بعد. يكون الاتصال عمومًا أسهل على مسافات أقصر، نظرًا لتوفر المزيد من قنوات الاتصال وتقليل الحاجة إلى التكنولوجيا.

يمكن للتكنولوجيا الحديثة أن تقلل من تأثير الحواجز الطبيعيّة، ولكنها تفرض أيضًا حواجزها الخاصة. يجب فهم مزايا وعيوب كل قناة اتصال بحيث يمكن استخدام القناة المناسبة للتغلب على الحواجز.

على سبيل المثال، في محادثة هاتفية، ليس لديك (ولا يمكنك إعطاء) أي معلومات من تعابير الوجه أو لغة الجسد. لذلك عليك أن تستخدم صوتك بوعي أكثر للتعبير عن المشاعر. قد تحتاج أيضًا إلى التحدث ببطء أكثر لضمان سماع رسالتك وفهمها، والتفكير والتوضيح أكثر، للتأكد من أنك قد فهمت بشكل صحيح. تعد منصات التعاون والعمل المشترك الحديثة جيدة جدًا كطريقة للسماح للعاملين عن بُعد بالتعاون. قد يعني هذا أن الأمر يستغرق وقتًا أطول لبناء علاقة وعمل جماعي جيد.

عوائق التواصل

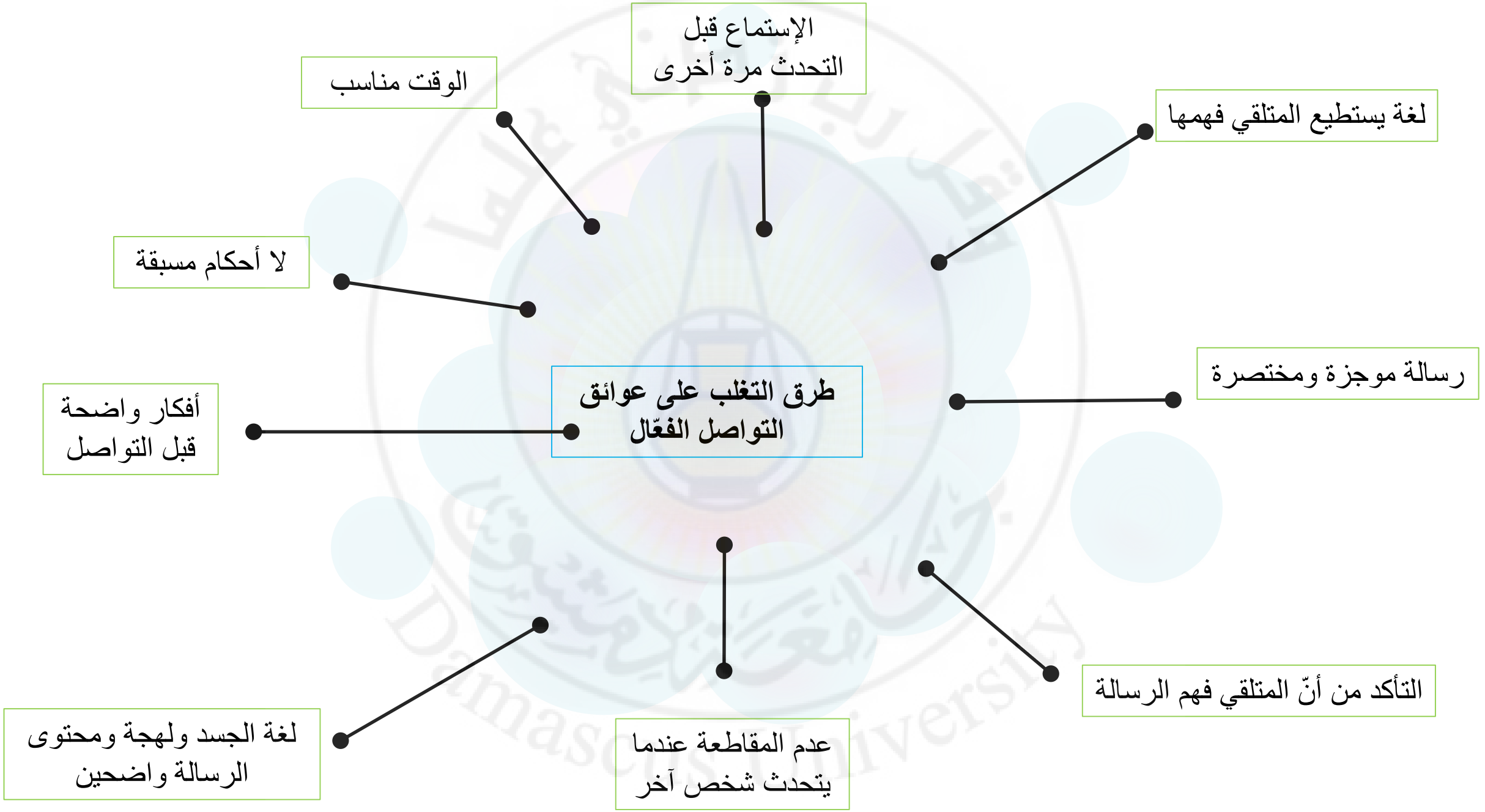
الحواجز الشائعة أمام التواصل الفعّال

05

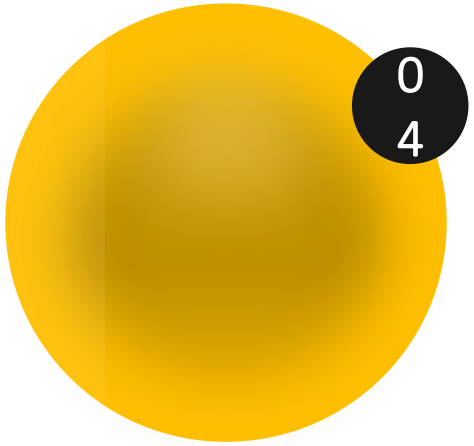
الحواجز الإدراكية

توجد حواجز الاتصال هذه في أذهان الناس بناءً على كيفية إدراكهم للعالم من حولهم. يمكن أن تكون ناجمة عن التحيزات المعرفية العديدة للعقل البشري التي تمنعنا من إدراك الأشخاص والمواقف بدقة. قد يكون للأفراد أيضًا تحيزاتهم الفريدة بناءً على الخبرة السابقة وتأثير الآخرين.

التوقعات والأحكام المسبقة التي قد تؤدي إلى افتراضات غير صحيحة. غالبًا ما يسمع الناس ما يتوقعون سماعه بدلاً من ما يقال بالفعل ويقفزون إلى استنتاجات غير صحيحة

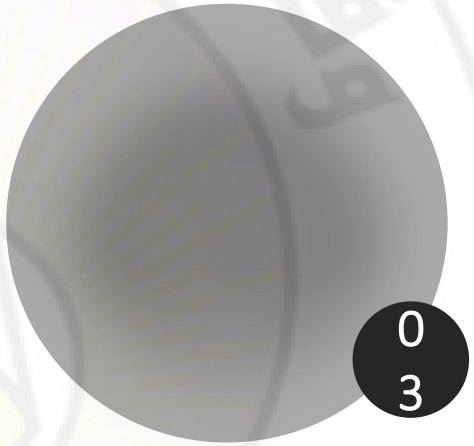

طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال
الإستماع قبل التحدث مرة أخرى
الوقت مناسب
لا أحكام مسبقة
أفكار واضحة قبل التواصل
لغة الجسد ولهجة ومحتوى الرسالة واضحين
عدم المقاطعة عندما يتحدث شخص آخر
التأكد من أنّ المتلقي فهم الرسالة
رسالة موجزة ومختصرة
لغة يستطيع المتلقي فهمها

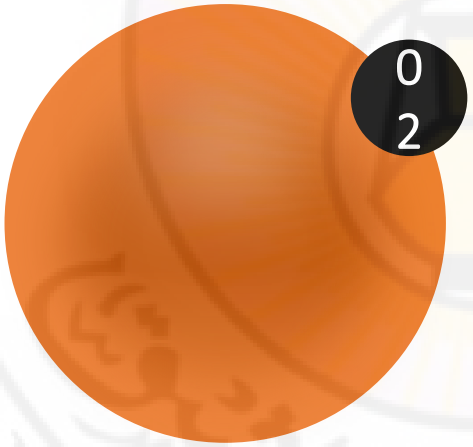
طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال



فكر في الأمر من البداية إلى النهاية وقم بتحليل جميع الخيارات الممكنة عندما تكون فكرة جديدة تريد مشاركتها

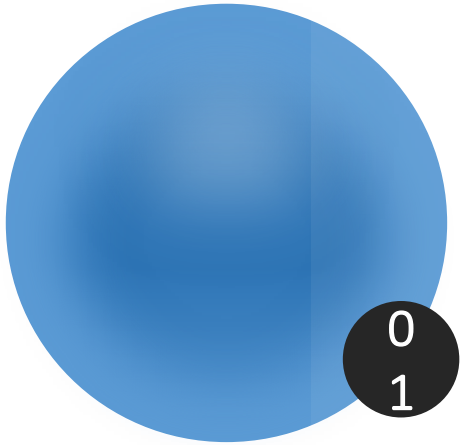
ابدأ بهدف واضح للتواصل والتفكير الدقيق





اعرف الدافع وراء التواصل

يجب أن تكون لديك أفكار واضحة حول ما أنت على وشك التحدث به



طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

الوقت مناسب

الوقت عامل مهم في التواصل

01

عندما تتحدث إلى شخص ما، حاول أن ترى الوقت والمزاج الخاص به

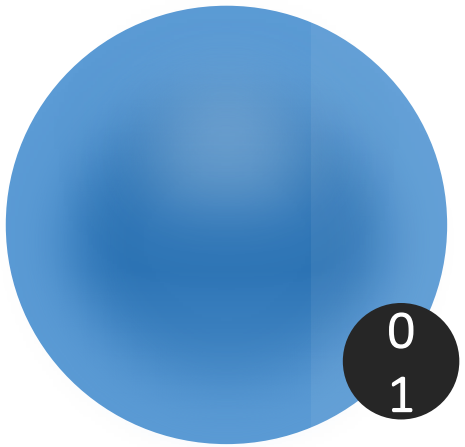
02

على سبيل المثال، عندما يكون المستمع في موقف حزين، لا تحاول إلقاء نكتة ليست ذات صلة

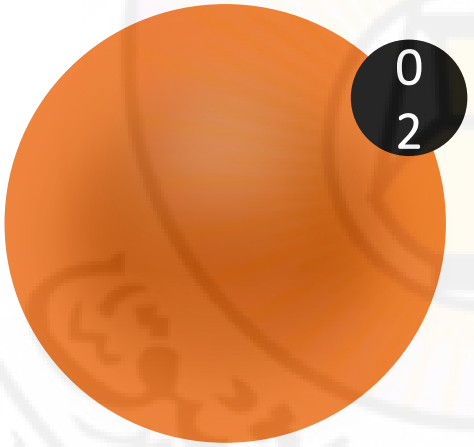
03

طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

لغة يستطيع المتلقي فهمها



عليك التأكد من أنك تتحدث اللغة التي يستطيع المستمع فهمها



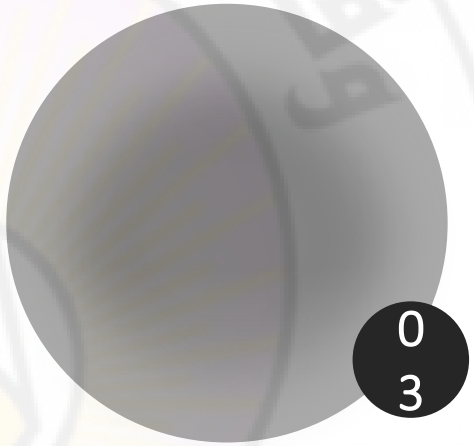
تجنب أي لغة معقدة أو استخدام لهجة مختلفة

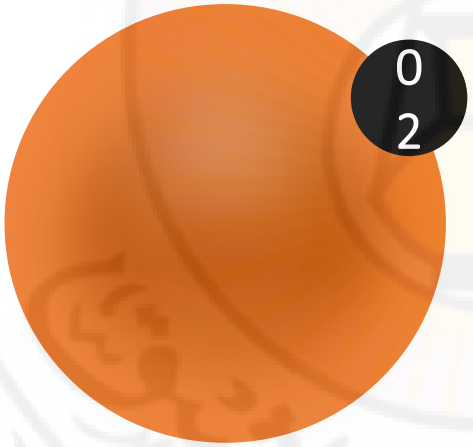
Damascus University

طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

رسالة موجزة ومختصرة

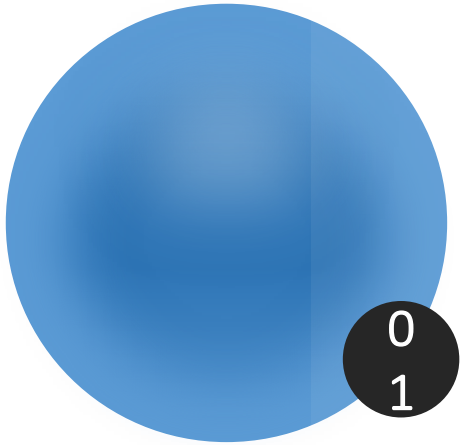
لا تجعل رسالتك طويلة جدًا عندما يسمع الناس رسائل طويلة، فإنهم عادة ما يفقدون مسارها أو يفقدون الاهتمام بالموضوع





قم بتوصيل فكرة أو شعور واحد فقط في كل مرة

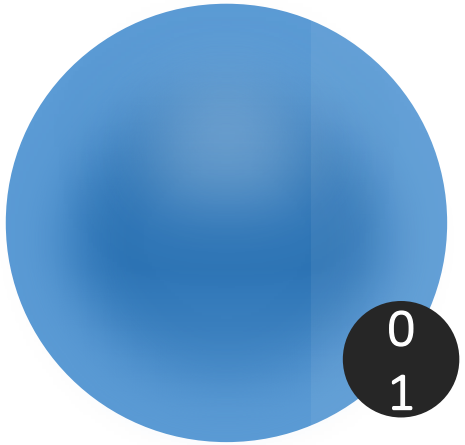
تجنب أي نوع من المعلومات غير الضرورية



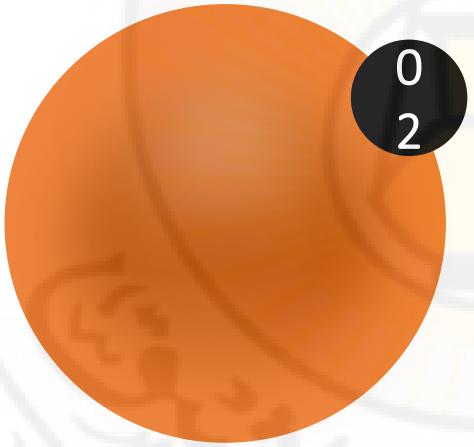
طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

التأكد من أنّ المتلقي فهم الرسالة

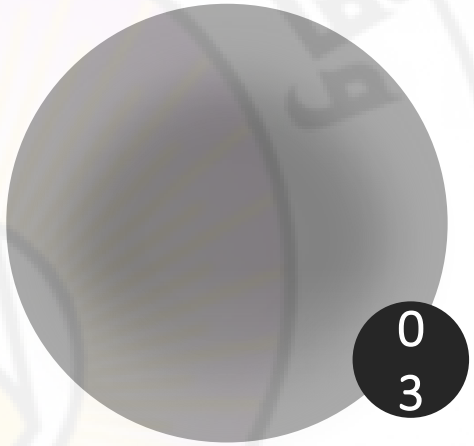
عندما تتواصل مع شخص آخر، تأكّد من فهمه للرسالة بشكل صحيح



تقديم الملاحظات وطلبها يثبت أنك جاد فيما يقوله الشخص الآخر وآرائه حول الموضوع



الدافع من ردود الفعل هو تحديد ما إذا كان المتلقي قد أدرك أهمية المعلومات الواردة



طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

لغة الجسد ولهجة ومحتوى الرسالة واضحين

04

عندما تستخدم لغة الجسد والنبرة الخاطئة، يمكن بسهولة إساءة تفسير موضوع رسالتك

03

عندما تختار كلماتك، تأكد من أنها ليست متناقضة مع لغة الجسد ولا تحمل أي نوع من المعاني المزدوجة

02

استخدام نغمة مهذبة بنفس القدر من الأهمية. على سبيل المثال ، عندما تهنئ شخصًا ما، عليك أن تريه حماس حقيقي قائلا "مبروك!"

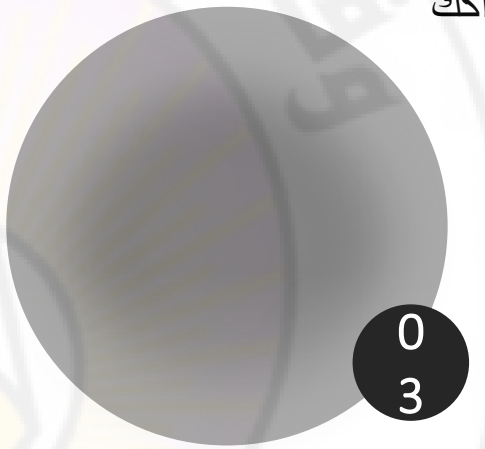
01

تعد تعابيرك وإيماءاتك ووقفتك ونغماتك الصوتية أدوات قوية. عندما تتحدث، تأكد من أنّك تتواصل بلغة الجسد الصحيحة

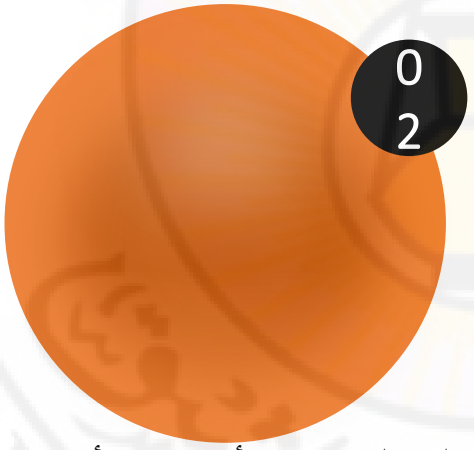
طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

الإستماع قبل التحدث مرة أخرى

من خلال الاستماع، ستجعل الشخص الآخر يشعر أن إدراكه لا يقل أهمية عن إدراكك



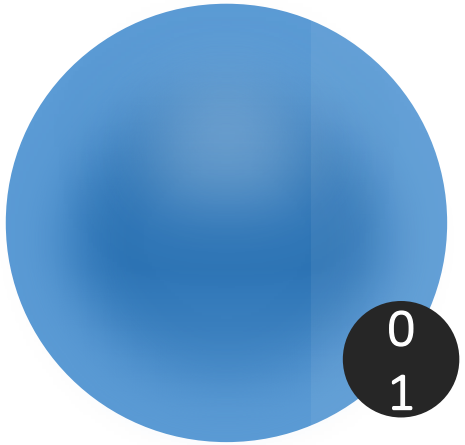
03



02

على الرغم من أنه يمكن أن يكون لدى المرسل والمتلقي تصور مختلف للموضوع، فإن الاستماع إلى الشخص يتغلب على الحواجز

يجب أن تستمع دائمًا إلى الشخص الآخر بانتباه

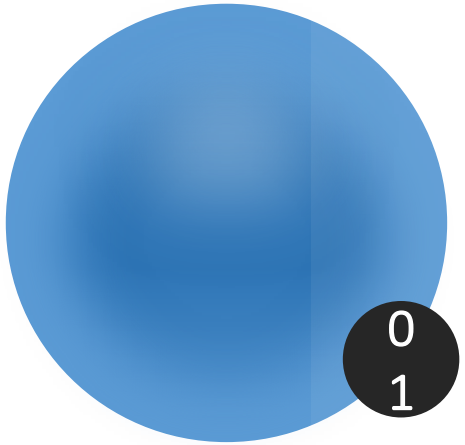


01

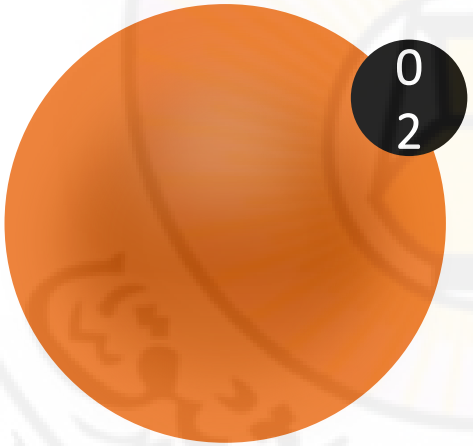
طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

عدم المقاطعة عندما يتحدث شخص آخر

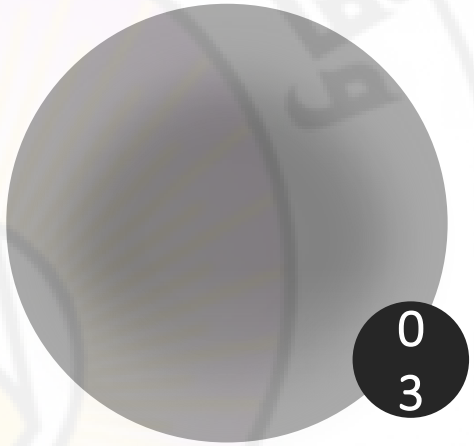
تجنب بشدّة مقاطعة أي شخص عندما يتحدث. انتظر حتى ينتهوا مما يقولون



عندما تقاطع شخصًا ما، فإنّ ذلك يصرف انتباهه عن الأشياء التي كان يقولها. نتيجة لذلك، قد يفقد تركيزه



لذلك إذا كنت تقاطع شخصًا ما، فلا بد أن يكون لديك سببًا قويًا لذلك. خلاف ذلك، تجنب الكلام حتى ينتهي الشخص الآخر



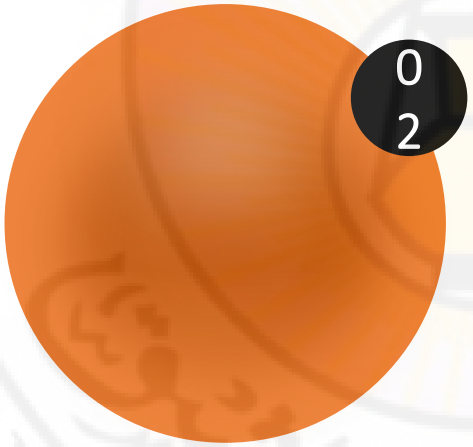
طرق التغلب على عوائق التواصل الفعّال

لا أحكام مسبقة

يلعب احترام آراء الآخرين ووجهات نظرهم دورًا كبيرًا في التغلب على الحواجز التي تحول دون التواصل الفعال. إذا كنت تريد أن تقول شيئًا عن ثقافة أو دين أو معتقد ، فتأكد من قوله بأدب



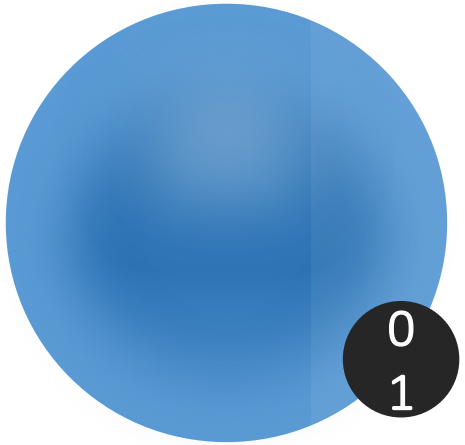
03



02

سوف تحط من قدر المستمع وقد تؤثر عليه عاطفياً. نتيجة لذلك، سيفقد الاهتمام بالمحادثة

لا تتحدث بطريقة غير لائقة عن ثقافة شخص ما أو دينه أو معتقده



01

تمرين

خلال الأسبوع القادم، قم بتدوين السلوكيات المستخدمة، سواء كانت لفظيّة أو غير لفظيّة من خلال مراقبة بعض الاتصالات الشخصية (التي قد تكون، على سبيل المثال، في اجتماع أو عند بوابة الجامعة أو في مقهى ...)

راقب وفكر في العوامل التالية:

- ❑من هم المتصلون؟
- ❑ ما هي الرسائل التي تم تبادلها؟
- ❑ ما هي الضوضاء (إن وجدت) التي شوهت الرسالة؟
- ❑ كيف تم إعطاء التغذية الراجعة؟
- ❑ ما هو سياق الاتصال؟





مهارات التواصل
وتطوير الذات

كارلا نجيم
أخصائيّة صحّية إجتماعيّة
ماجيستر في الصحّة العامّة
محاضرة في اللجامعة اللبنانيّة والجامعة اللبنانيّة الألمانيّة

تطوير مهارات التواصل اللفظي (١)



تطوير مهارات التواصل اللفظي

01

مهارات التواصل الفعّال أمرحيوي للتفاعلات الشخصيّة.
هم أساس كل العلاقات الشخصية.

02

ربما تكون مهارات التواصل هي الأكثر أهميّة في جميع مهارات التعامل مع الآخرين لأنها تدعم جميع المهارات الأخرى تقريبًا.

03

الهدف من كل عمليات التواصل هو الفهم

تطوير مهارات التواصل اللفظي

04

يعتمد التواصل الشفهي أو التواصل اللفظي على عدد من العوامل ولا يمكن عزله تمامًا عن المهارات الشخصية الأخرى المهمة مثل مهارات التواصل غير اللفظي ومهارات الاستماع

05

التحدث بوضوح والهدوء والتركيز والأدب واتباع بعض القواعد الأساسية للآداب كل ذلك سيساعد في عملية التواصل

06

سيتضمن هذا المحور معلومات حول العمليات والخطوات التي يمكن اتخاذها للمساعدة في ضمان تلقي الرسائل الملفوظة على النحو المنشود

تطوير مهارات التواصل اللفظي



تطوير مهارات التواصل اللفظي



في العديد من اللقاءات الشخصية، تكون الدقائق القليلة الأولى في غاية الأهمية. الانطباعات الأولى لها تأثير كبير على نجاح المزيد من التواصل.

كل شخص لديه توقعات ومعايير حول كيفية عقد الإجتماعات الأولية. نحن نميل إلى التصرف بطريقة تناسب هذه التوقعات.

إذا كانت التوقعات غير متطابقة، فلن يكون التواصل فعّالاً، وستكون هناك حاجة إلى شكل من أشكال التفاوض إذا كان للعلاقات أن تستمر.

تطوير مهارات التواصل اللفظي



في الاجتماع الأول، من المتوقع عادة الشكليات والتحية المناسبة. قد يشمل ذلك المصافحة والتعريف بأنفسكم والتواصل بالعين والمناقشة حول موضوع محايد مثل الطقس.

من المرجح أن يشجع التصرف الودود والوجه المبتسم على التواصل أكثر من تشجيع الوجه العابس أو عدم الإنتباه أو الإستقبال الغير ودّي.

تطوير مهارات التواصل اللفظي

يساعد استخدام الكلمات المشجعة بالإضافة إلى الإيماءات غير اللفظية مثل إيماءات الرأس وتعابير الوجه الدافئة والحفاظ على التواصل البصري على تعزيز الانفتاح لدى الآخرين.
يمكن أن يؤدي استخدام التشجيع والتعزيز الإيجابي إلى:

التفاعل

التعزيز الإيجابي

REINFORCEMENT

- ✓ تشجيع الآخرين على المشاركة في المناقشات (خاصة في العمل الجماعي).
- ✓ إظهار الاهتمام بما يقوله الآخرون.
- ✓ تمهيد الطريق لتطوير و / أو الحفاظ على العلاقة

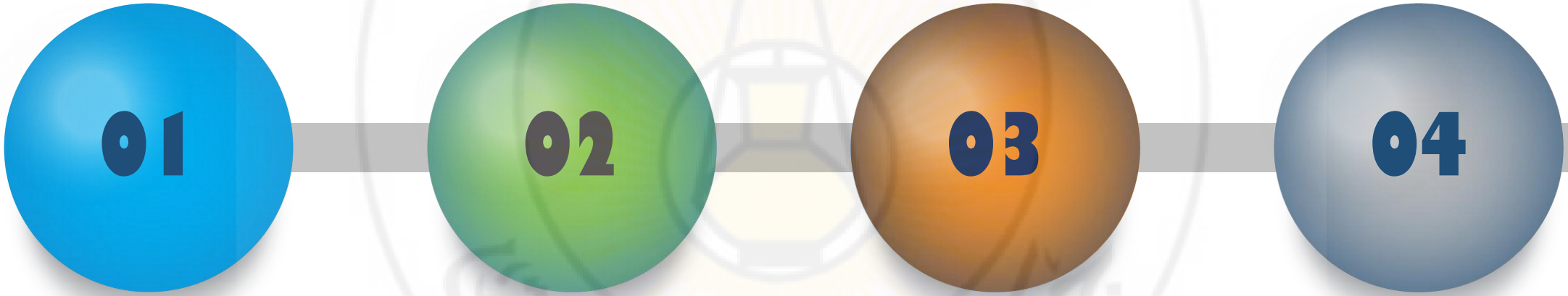
- ✓ تهدئة المخاوف وإعطاء الطمأنينة.
- ✓ إظهار الدفء والانفتاح.
- ✓ تقليل الخجل أو العصبية في أنفسنا والآخرين

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإيضاح
CLARIFICATION

إحدى الطرق الرئيسية التي يمكننا من خلالها تحسين الفهم هي إعادة التحقق مع الشخص الآخر للتأكد من أن لدينا رؤية مشتركة للمحادثة. يمكن للمرسل



الطلب من المتلقي شرح فهمه للرسالة، والتحقق من صحتها

تلخيص ما قالوه بعبارات بسيطة لضمان فهمه

تقديم أمثلة لتوضيح نقاط معيّنة

الإجابة على أي أسئلة من المتلقي وتوضيح نقاط معينة غير واضحة

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإيضاح
CLARIFICATION

يمكن للمتلقي

01 طرح أسئلة على المرسل لتوضيح فهمه

02 تلخيص أو عكس الرسالة إلى المرسل للتحقق من صحة فهمهم

03 الطلب من المرسل أن يكرر شيئًا ما إذا لم يكن متأكّدًا من معناه

04 الطلب من المرسل تقديم بعض الأمثلة لتوضيح عناصر معينة

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإيضاح
CLARIFICATION



التأكّد من أن فهم المستمع لما قاله المتحدث صحيح، مما يقلل من سوء الفهم

طمأنت المتحدث أن المستمع مهتم به بصدق ويحاول فهم ما يقوله

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

مهما كنت تعتقد أن مهارات الإستماع لديك جيدة، فإن الشخص الوحيد الذي يمكنه إخبارك ما إذا كنت قد فهمت بشكل صحيح أم لا هو المتحدث.



غالبًا ما يكون من المهم أن تتفق أنت والمتحدث على أن ما تفهمه هو تمثيل حقيقي لما كان من المفترض أن يقال.

كإمتداد لمهارات الإستماع الجيدة، تحتاج إلى تطوير القدرة على عكس الكلمات والمشاعر وتوضيح أنك فهمتها بشكل صحيح.

بالإضافة إلى فهم الرسائل اللفظية للمتحدث وعكسها، من المهم محاولة فهم المشاعر.

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

إعادة الصياغة هي تكرار مشاعر المتحدث وكلماته تهدف إلى:

01 السماح للمتحدث "بسماع" أفكاره والتركيز على ما يقوله ويشعر به

02 أن تُظهر للمتحدث أنك تحاول أن ترى العالم كما يراه وأنك تبذل قصارى جهدك لفهم رسائله.

03 تشجيع المتحدث على مواصلة الحديث.

لا تتضمن إعادة الصياغة طرح الأسئلة أوتقديم موضوع جديد أو قيادة المحادثة في إتجاه آخر. هي تسمح للمتحدثين فقط بالشعور بالفهم، وتمنح أيضًا الفرصة لتركيز الأفكار. وهذا بدوره يساعدهم على مواصلة الحديث

الإعادة

تتضمن استخدام كلمات أخرى لتعكس ما قاله المتحدث.
لا تُظهر الإعادة أنك تستمع فحسب، بل تُظهر أيضًا أنك تحاول فهم ما يقوله.
عند الإعادة، من المهم جدًا ألا تقدم أفكارك أو تشكك في أفكار المتحدث أو مشاعره أو أفعاله.
يجب أن تكون ردودك غير توجيهية ولا حكم فيها.



المرآة

تتضمن تكرار ما يقوله المتحدث بالضبط تقريبًا.
يجب أن يكون الانعكاس قصيرًا وبسيطًا. عادة ما يكفي تكرار الكلمات الرئيسية أو الكلمات القليلة الأخيرة المنطوقة. يوضح هذا أنك تحاول فهم كلمات ومشاعر المتحدث ويعمل بمثابة مطالبة له بالمتابعة.
احذر من المبالغة في المرآة لأن ذلك قد يصبح مزعجًا وبالتالي يشتت الانتباه عن الرسالة

تطوير مهارات التواصل اللفظي

إرشادات عامة



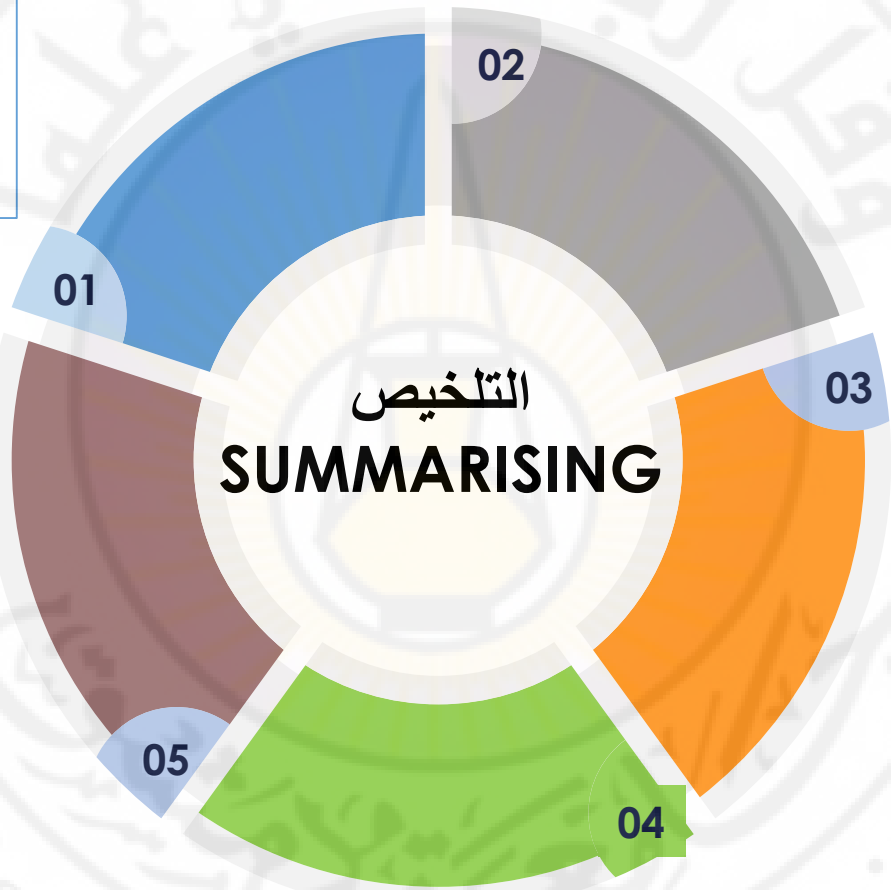
- عند إعادة الصياغة ، ابحث عن الإشارات غير اللفظية وكذلك اللفظية التي تؤكد أو تنفي دقة إعادة الصياغة.
- كن طبيعي.
- لا تسأل إذا لم تكن هناك حاجة.
- استمع إلى الرسالة الأساسية. ضع في اعتبارك المحتوى والشعور والمعنى الذي يعبر عنه المتحدث.
- لا تضيف إلى معنى المتحدث.
- أعد صياغة ما قيل لك بعبارات بسيطة.
- كن دائمًا غير توجيهي ولا تصدر أحكام.
- لا تأخذ موضوع المتحدث في اتجاه جديد

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

التلخيص هو لمحة عامة عن النقاط أو القضايا الرئيسيّة التي أثيرت.
الهدف هو مراجعة الفهم وليس شرحه أو الحكم عليه أو تفسيره أو تقديم حلول

تتمثل إحدى طرق توضيح المعنى في استخدام ملخص لمراجعة ما حدث في المحادثة. من المهم الإحتفاظ فقط بالمكونات الأساسيّة للمحادثة.



يجب أن يتم التلخيص دائمًا في نهاية المحادثة.
في بداية المحادثة، من المفيد تلخيص أي مناقشات أو إجتماعات سابقة حيث يمكن أن تساعد في توفير التركيز

يمكن أن يخدم نفس الغرض من إعادة الصياغة، ولكنه يسمح أيضًا لكلا الطرفين بمراجعة والموافقة على الاتصالات المتبادلة التي تمت بينهما.

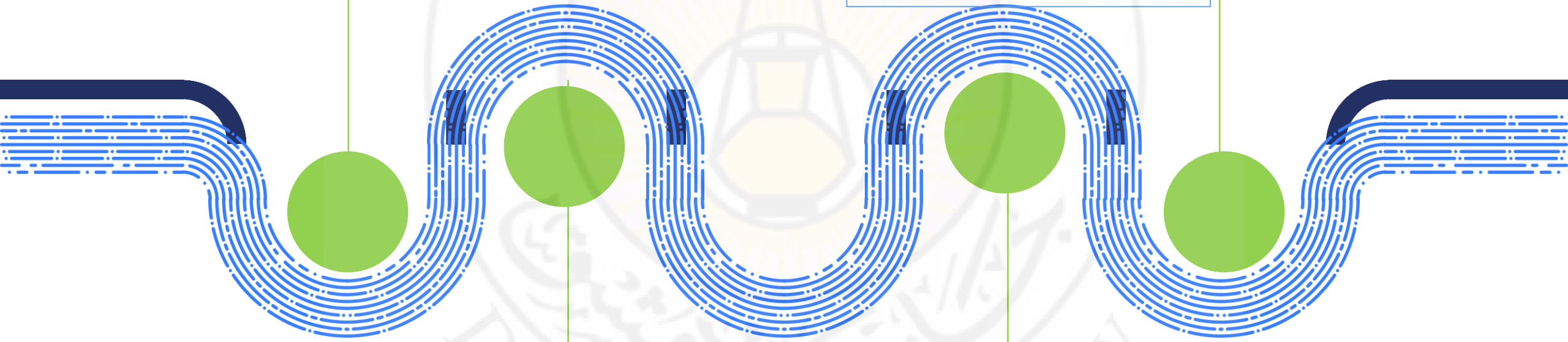
من المحتمل أن يكون الملخص هو أطول وقت يتحدث فيه المستمع أثناء المحادثة، ولكن لا يزال من المهم أن يكون موجزًا ومباشرًا قدر الإمكان.

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة

أفضل الأسئلة هي الأسئلة المفتوحة لأنها تعطي خيار للمتحدث في كيفية الرد، في حين أن الأسئلة المغلقة تسمح فقط بإجابات محدودة

تستخدم الأسئلة لتوضيح المواقف بشكل عام في التواصل



"لست متأكدًا تمامًا من أنني أفهم ما تقوله."
"لا أشعر بالوضوح بشأن القضية الرئيسية هنا."
"عندما قلت ... ماذا تقصد؟"

عندما تكون مستمعًا في بيئة حسّاسة، فإنّ النوع الصحيح من الأسئلة غير التوجيهية يمكن أن يمكّن المتحدث من وصف وجهة نظره بشكل كامل

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة

على الرغم من أن الأسئلة عادة ما تكون لفظية، إلّا أنها قد تكون أيضًا غير لفظية كرفع الحاجب.

الاستجواب هو المفتاح للحصول على مزيد من المعلومات وبدون ذلك يمكن أن تفشل الاتصالات الشخصية. فهو أمر أساسي للتواصل الناجح

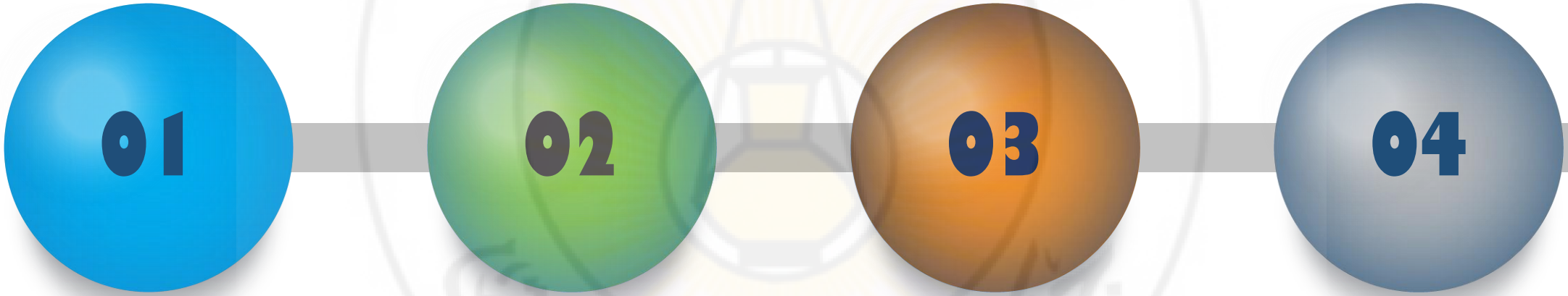
يعد جمع المعلومات نشاطًا بشريًا أساسيًا. فنحن نستخدم المعلومات للتعلم، ولمساعدتنا في حل المشاكل، وللمساعدة في عمليات صنع القرار وفهم بعضنا البعض بشكل أكثر وضوحًا

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

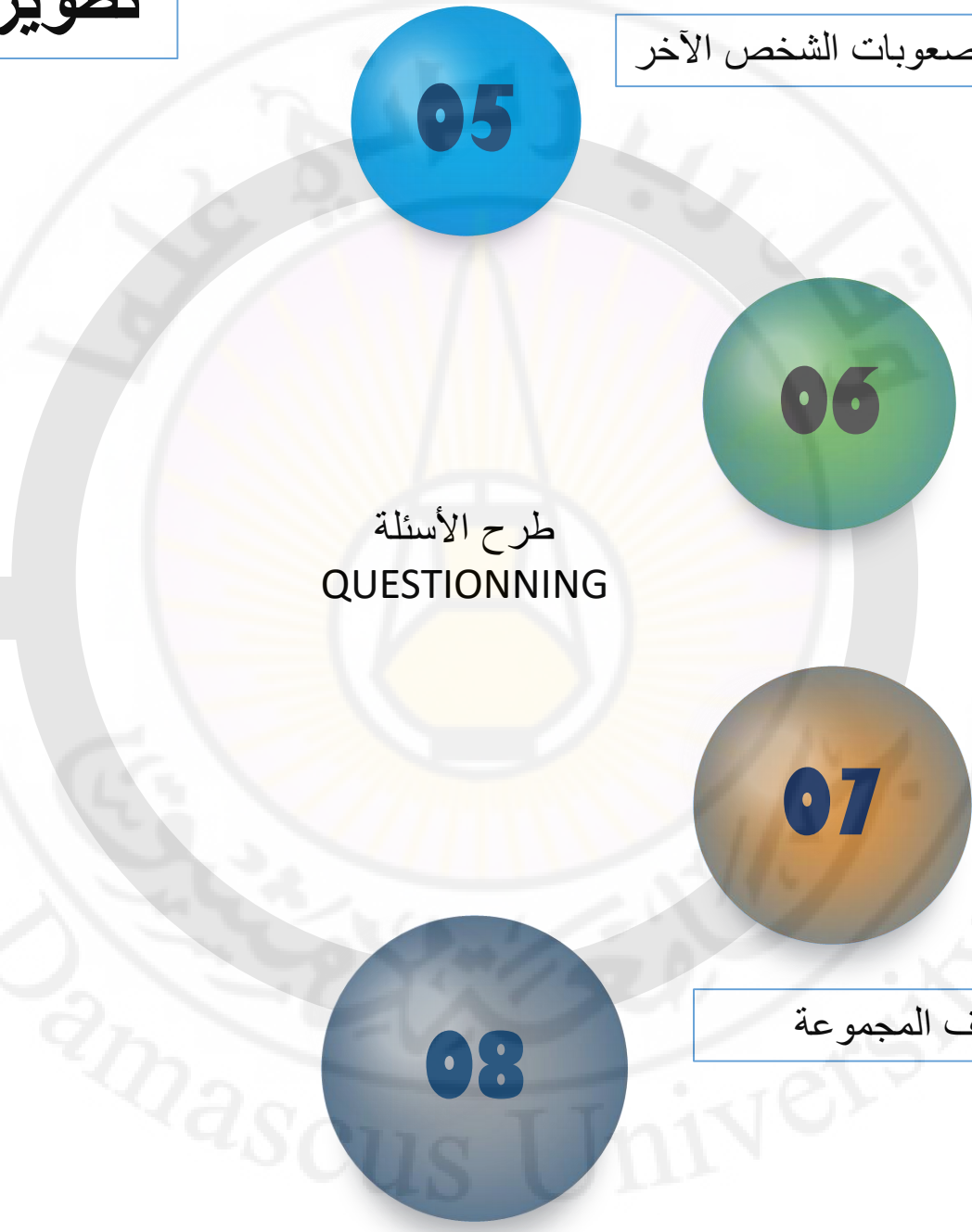
طرح الأسئلة
QUESTIONNING

الأسباب الأساسيّة لطرح الأسئلة



- 01: للحصول على المعلومات
- 02: للمساعدة في الحفاظ على السيطرة على المحادثة
- 03: للتعبير عن اهتمامك بالشخص الآخر
- 04: لتوضيح نقطة معيّنة

تطوير مهارات التواصل اللفظي



لاستكشاف شخصية و / أو صعوبات الشخص الآخر

لاختبار المعرفة

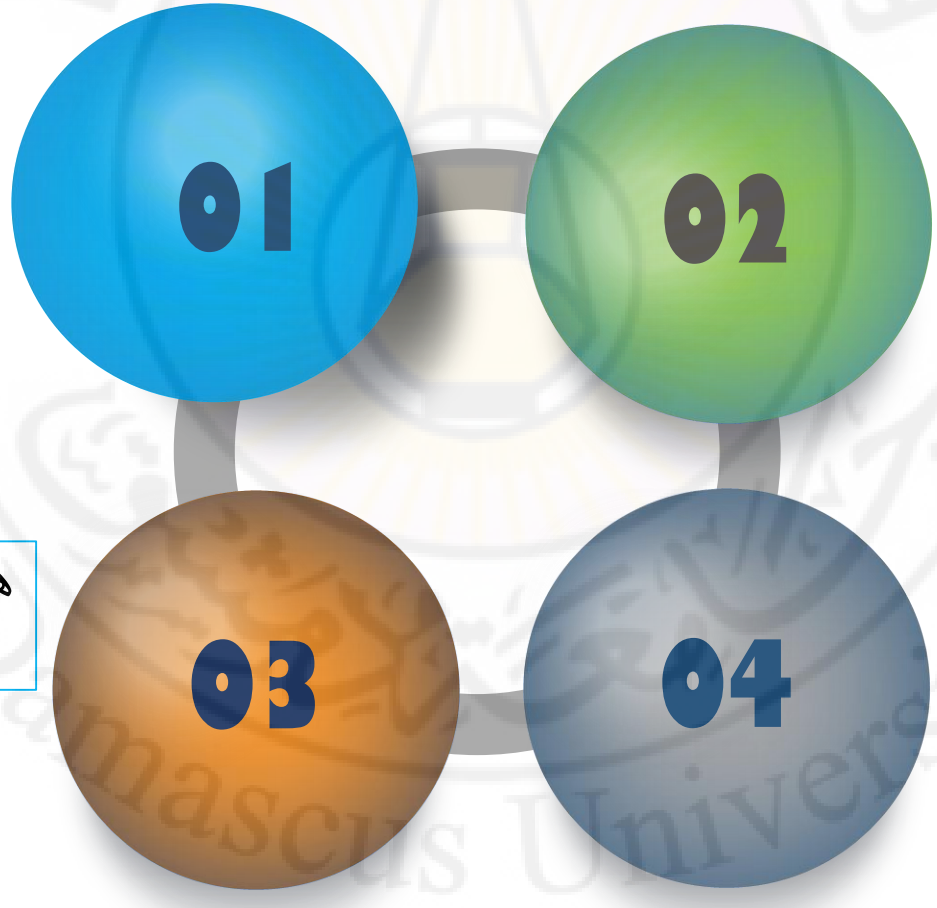
تشجيع المزيد من التفكير

في مواقف المجموعة

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة
QUESTIONNING

طريقة طرح الأسئلة له علاقة كبيرة بالتواصل الفعّال.
بمجرد تحديد الغرض من السؤال، يجب أن تسأل نفسك عددًا من الأسئلة:



ما نوع السؤال الذي يجب طرحه؟

هل السؤال مناسب للشخص / المجموعة

هل هذا هو الوقت المناسب لطرح السؤال؟

كيف أتوقع الرد؟

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة
QUESTIONNING



الأسئلة المغلقة

الأسئلة المفتوحة

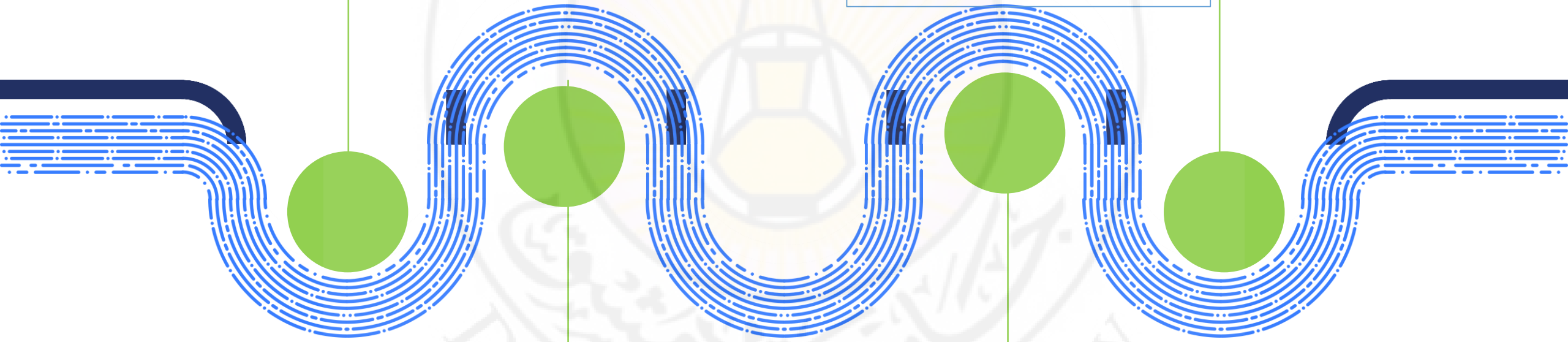
Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة- الأسئلة المغلقة

يمكن أن تتطلب الأسئلة المغلقة ببساطة إجابة "نعم" أو "لا"، على سبيل المثال: "هل تدخن؟" ، "هل أطعمت القطة؟"

تتطلب الأسئلة المغلقة إجابة قصيرة ومركزة
عادة ما تكون الإجابة عن الأسئلة المغلقة سهلة، لأن اختيار الإجابة محدود



يمكن أن تتطلب الأسئلة المغلقة أن يتم الاختيار من قائمة الخيارات الممكنة، "هل سافرت بالقطار أو السيارة اليوم؟" أو لتحديد جزء معين من المعلومات، "ما اسمك؟"

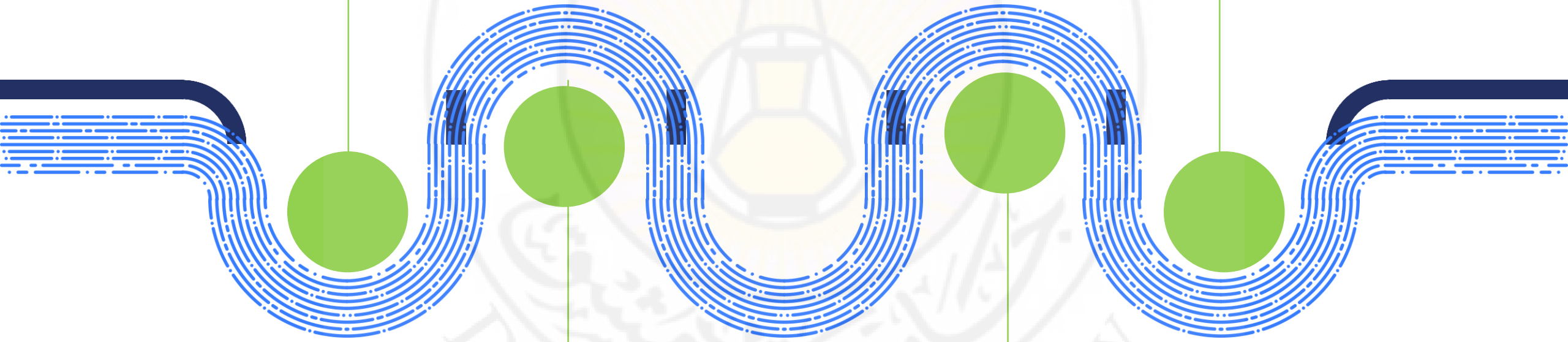
يمكن استخدامها بشكل فعال مبكرًا في المحادثات

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة- الأسئلة المفتوحة

غالبًا ما يبدأ السؤال الأكثر فاعلية بـ "متى" أو "أين" أو "كيف" أو "لماذا"

إن الأسئلة المفتوحة تسمح بإجابات أطول بكثير وبالتالي يحتمل أن تكون أكثر إبداعًا

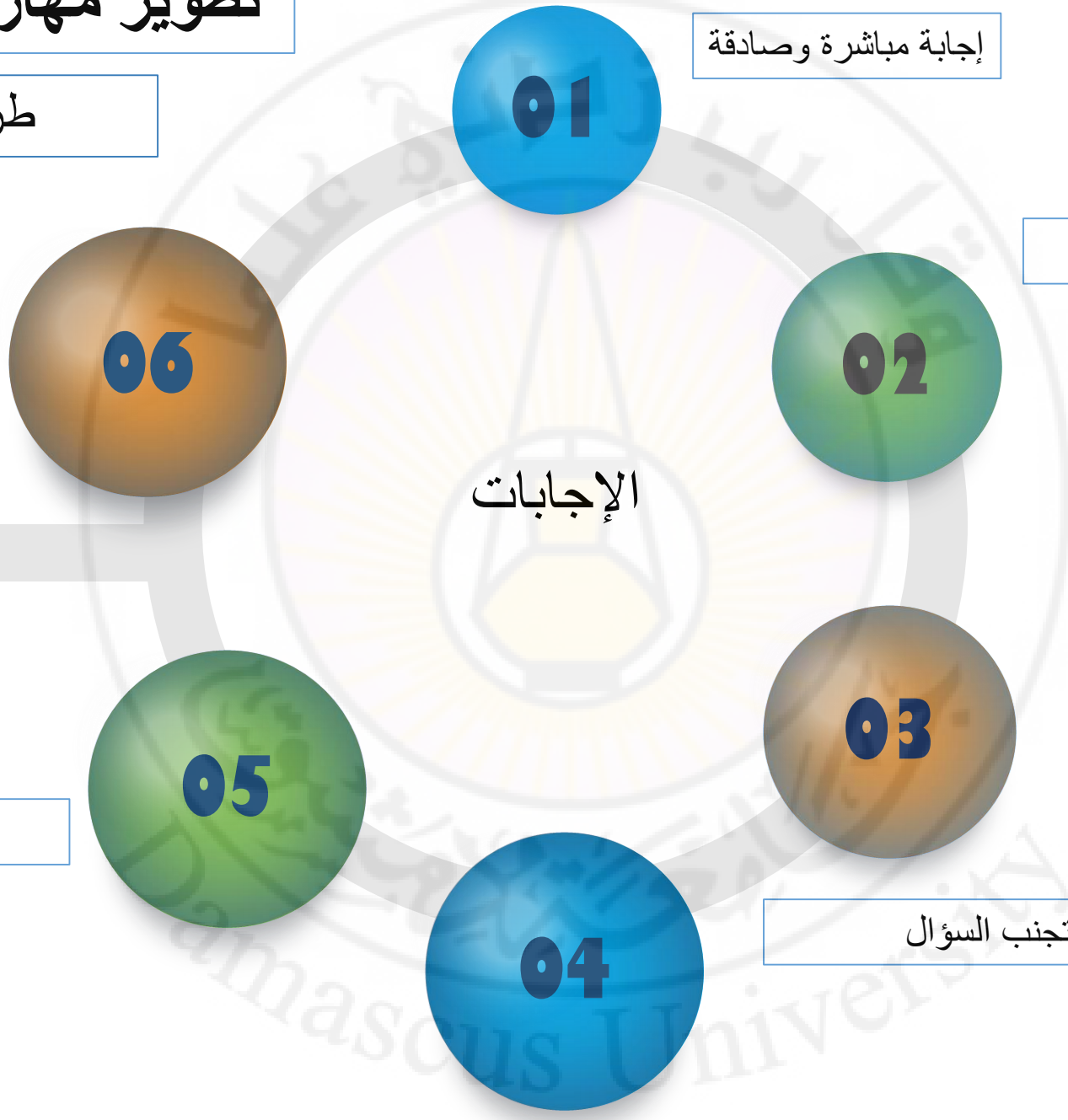


تشجع هذه الأسئلة المتحدثين على الانفتاح والتوسع في أفكارهم. على سبيل المثال: "متى بدأت تشعر هكذا لأول مرة؟" "لماذا تشعر بهذه الطريقة؟"

هناك العديد من الأنواع المختلفة للأسئلة المفتوحة؛ بعضها مغلق أكثر من البعض الآخر

تطوير مهارات التواصل اللفظي

طرح الأسئلة- الجواب



تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإغلاق

يتم استخدام مجموعة من الإشارات الدقيقة، أو غير الدقيقة أحيانًا، لإنهاء التفاعل.

على سبيل المثال، قد يتجنب بعض الأشخاص التواصل بالعين أو الوقوف أو استخدام سلوكيات مثل النظر إلى الساعة أو إغلاق دفاتر الملاحظات أو الكتب.

تشير كل هذه الإجراءات غير اللفظية للشخص الآخر إلى أن البادئ يرغب في إنهاء التواصل.

تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإغلاق

ومع ذلك، قد يحتاجون إلى أن يكونوا مصحوبين بإشارة شفهية أيضًا، خاصة إذا كان الشخص الآخر لا يبدو مستعدًا لإغلاق المحادثة.

على سبيل المثال:"أنا آسف، لكن علي الذهاب، حيث يجب أن أكون في مكان آخر. ربما يمكننا الاستمرار في هذا مرة أخرى؟ "

قد لا يسمح إغلاق التفاعل بشكل مفاجئ جدًّا للشخص الآخر بتقريب ما يقوله ، لذلك يجب عليك التأكد من وجود وقت لإنهاء المحادثة.

أخيرًا وليس آخرًا، من المحتمل أن تتضمن هذه العملية عددًا من إيماءات الفراق المقبولة اجتماعيًا، مثل المصافحة.

تمرين الأسئلة

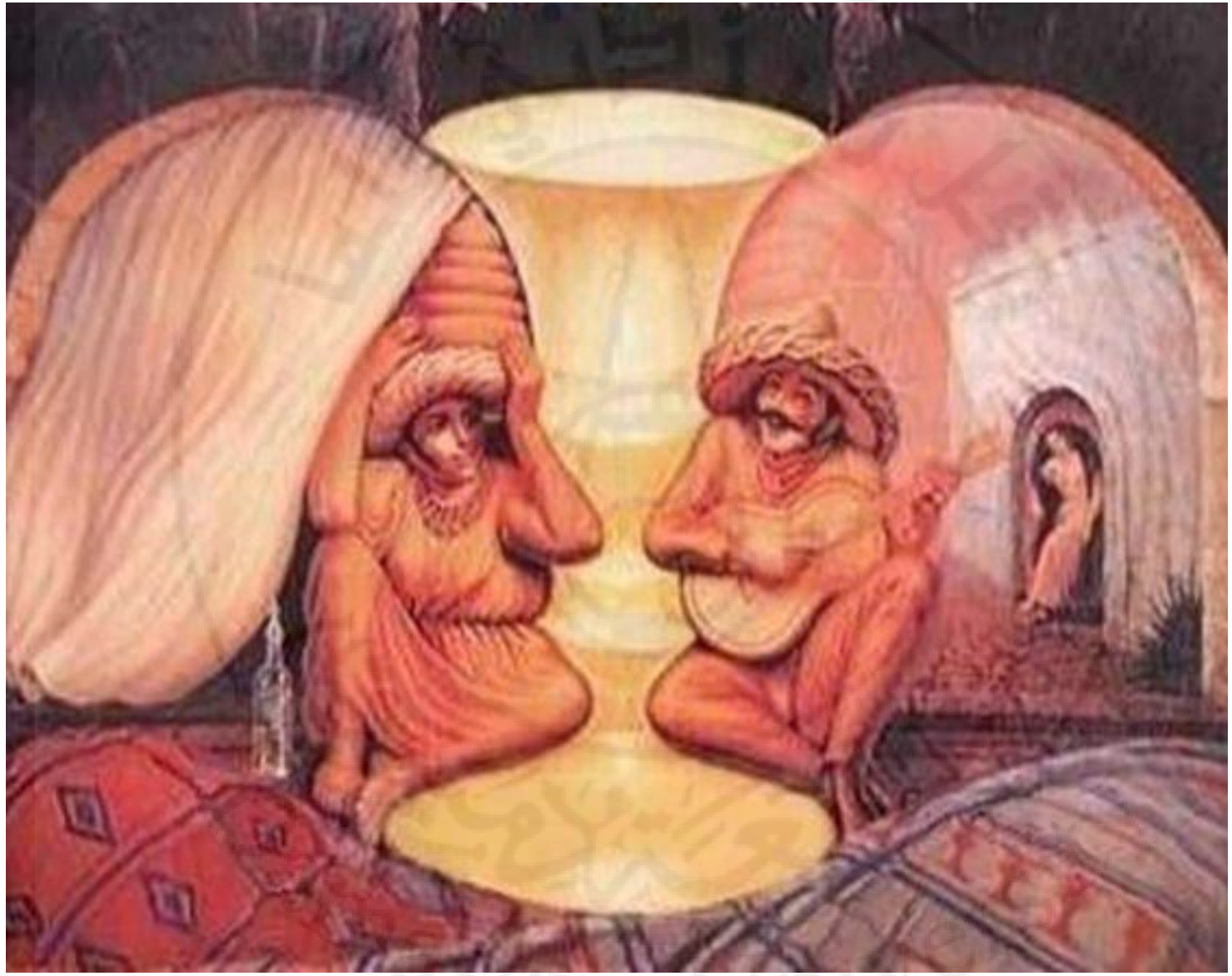
في المرة القادمة التي تكون فيها في موقف جماعي، لاحظ الأسئلة المطروحة، وحاول تحديد ما يتم إستخدامه في كل مرة.
ضع في إعتبارك ما إذا كان يمكن أن يكون للسؤال أكثر من استخدام واحد.





مهارات التواصل
وتطوير الذات

كارلا نجيم
أخصائيّة صحّية إجتماعيّة
ماجيستر في الصحّة العامّة
محاضرة في اللجامعة اللبنانيّة والجامعة اللبنانيّة الألمانيّة



تطوير مهارات التواصل اللفظي

(٢)





تطوير مهارات التواصل اللفظي

التحدث بشكل فعّال

التحدث بشكل فعّال

التحدث الفعّال هو أن تكون قادرًا على التحدث في سياق عام بثقة ووضوح، بينما تعكس شخصيتك في نفس الوقت



من المهم فهم واستخدام الإمكانات الكاملة لصوتك للتأكد من أنك تنقل رسالتك بشكل فعّال عند التحدث.

يمكن أن يوفر رنين الصوت ومحتوى الكلام أدلّة على الحالة العاطفية للفرد. كما يمكن أن تشير اللهجة إلى جذورها الجغرافية.

الصوت فريد للشخص الذي ينتمي إليه. إذا كانت الثقة بالذات منخفضة، فقد ينعكس ذلك من خلال التردد في الصوت. قد يمتلك الشخص الخجول صوتًا هادئًا، لكن من المرجح أن يكون الشخص الواثق من نفسه يتحكم في صوته ووضوح الكلام.

التحدث بشكل فعّال

هناك أربعة جوانب للتحدث الفعّال:



- اللهجة
- التعود على الصوت
- تأثير التنفس على الصوت والكلام
- الإنتاج الصوتي

تطوير مهارات التواصل اللفظي

اللهجة



اللهجات الإقليمية والعرقية إيجابية؛ هم جزء من الشخصية الفردية.

تدريجيًا على مر السنين، من خلال هجرة الناس والتعرض لوسائل الإعلام، تم تفكيك اللكنات وتحييدها.

في بعض النواحي، يمكن أن تضيف اللهجات بُعدًا وتمييزًا للتعبير والتأكيد على الفردية.

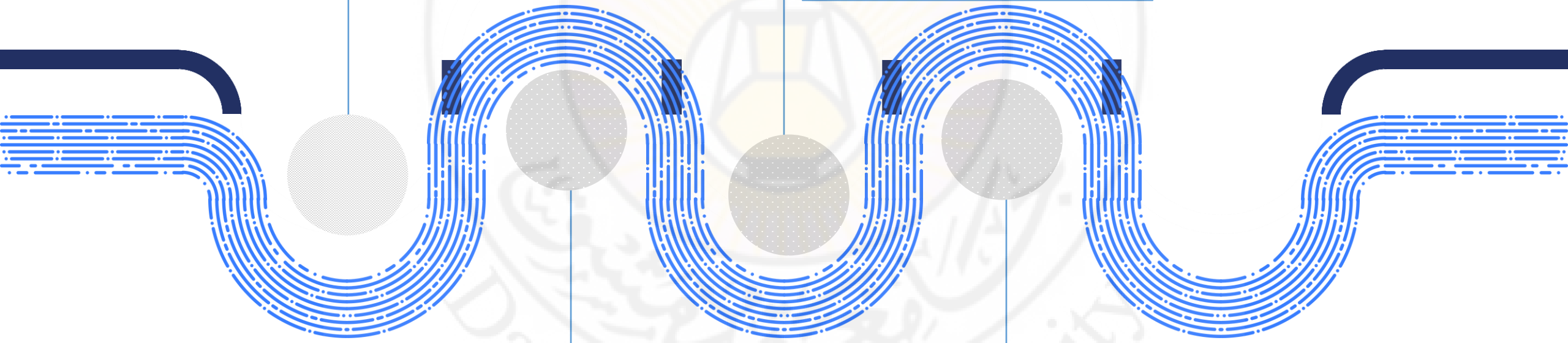
Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

التعود على الصوت

معظمنا ليس معتادًا على الأصوات التي تصدرمن صوته الخاص، ولكن من المهم أن نسمع أنفسنا ونتعود على طريقة صوتنا

يشعر معظم الناس براحة أكبر في المواقف الخاصة، خاصة في المنزل، حيث لا توجد ضغوط للتوافق مع أي قواعد وتوقعات اجتماعية أخرى.



كثير من الناس لا يحبون نبرة صوتهم بنفس الطريقة التي لا يحب البعض صورهم لأنهم يشعرون بالإحراج

في وضع المحادثة، يميل الأفراد إلى التحدث بعبارات قصيرة

تطوير مهارات التواصل اللفظي

التعود على الصوت

معظمنا غير معتاد على سماع صوته وهذه المشاعر طبيعيّة تمامًا. يجب في البداية تجاوز المرحلة الأولى، "هل أبدو هكذا حقًا؟" وقم بعدها بتطوير فهم أفضل لصوتك.

على الرغم من أنك لا تستطيع سماع صوتك بنفس الطريقة التي يسمعك بها الآخرون، إلّا أنه يمكنك تطوير وعيك بتأثيره على الآخرين. يمنحك فهم الطبيعة المادية لصوتك مزيدًا من التحكم في طريقة استخدامه.



يمكن لأي شخص تحسين صوته وطريقة تحدثه في غضون أيام من خلال بعض التمارين البسيطة. ومع ذلك، سوف تحتاج إلى الحفاظ على التزام معين والممارسة بانتظام لبضع دقائق كل يوم

تمرين القراءة بصوت عالي:

ابحث عن مستند لقراءته، طوله حوالي صفحتين. اقرأ المستند بصمت أولاً، ثم اقرأه بصوت مرتفع بصوتك العادي. لا تقلق إذا تعثرت، استمر حتى النهاية.
الآن اقرأه للمرة الثالثة، وسجل صوتك إن أمكن، وتذكر:

- لا تسرع: من الطبيعي أن ترغب في تجاوز الأمر بأسرع ما يمكن وهذا غالبًا ما يتسبب في تعثر الناس في كلماتهم. يحدث التسريع أيضًا عندما تكون متوترًا وهذا عادة ما يجعل فهمك أكثر صعوبة.

- حافظ على هدوئك: حاول ألا تضع ذقنك في الكتاب لأن صوتك يخاطب الأرضية. ارفع كتابك أعلى.

- توقف مؤقتًا بشكل متناسب: دع نهاية الجملة أو نهاية الفقرة تمنحك فرصة للراحة لمدة ثانيتين أو ثلاث ثوانٍ. يمكن أن تكون فترات التوقف مفيدة للتأكيد.

تدرب على هذا التمرين بقدر ما تستطيع باستخدام مواد قراءة مختلفة.



تطوير مهارات التواصل اللفظي

تأثير التنفس على الصوت والكلام

يحدث هذا لأننا نميل إلى الإفراط في التنفس عندما نكون تحت الضغط: نستنشق الكثير من الهواء، ونتنفس أسرع، ولا يوجد وقت كافٍ للزفير والاسترخاء

عند التعرض للضغط، سيتغير نمط تنفس الفرد. عندما تكون عضلاتك متوترة، لا يمكنك استخدام رئتيك بكامل طاقتها. عندما تكون خائفًا أو عصبيًّا، فإنّ أحد الأعراض الشائعة هو التوتر في الرقبة والكتفين.

الصوت يستجيب للعواطف، وذلك يمكن أن يمنع أو يعيق التعبير عن مجموعة من المشاعر. ومع ذلك، من الممكن استخدام التمارين البدنية للمساعدة في إنتاج صوت أكثر مرونة.

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

تأثير التنفس على الصوت والكلام

التنفس الجيد ضروري:

01

باستخدام سعة رئتيك الكاملة، ستدعم أنفاسك صوتك فيصبح أغنى وأكمل وأقوى.

02

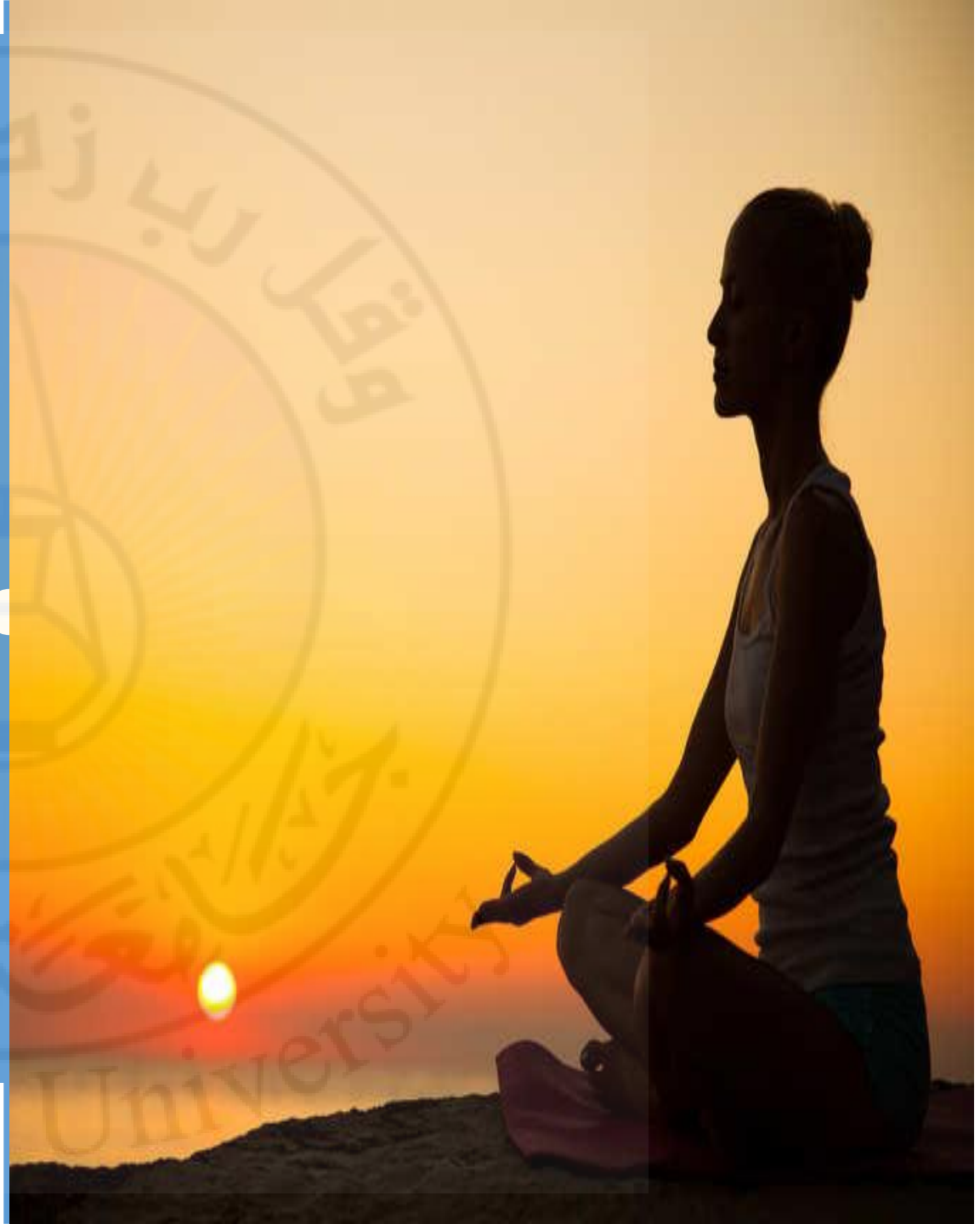
سيساعدك إذا كان لديك صوت صغير وتشعر بالقلق من عدم إمكانية سماعك عند التحدث إلى مجموعة من الأشخاص.

03

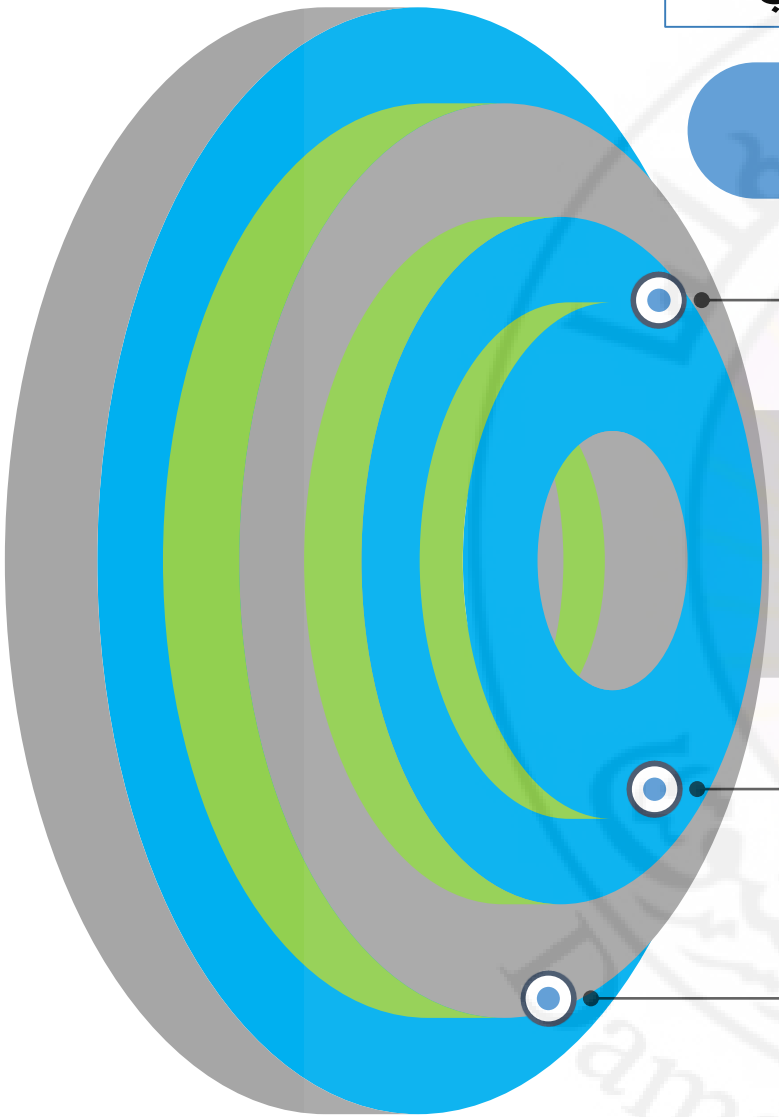
يتم التحكم في مستوى الصوت في البطن وليس في الحلق، لذا فإن التنفس بقوّة سيسمح بتحكم أكبر في الصوت.

Damascus University

تمرين التنفس الجيّد



تطوير مهارات التواصل اللفظي



الإنتاج الصوتي

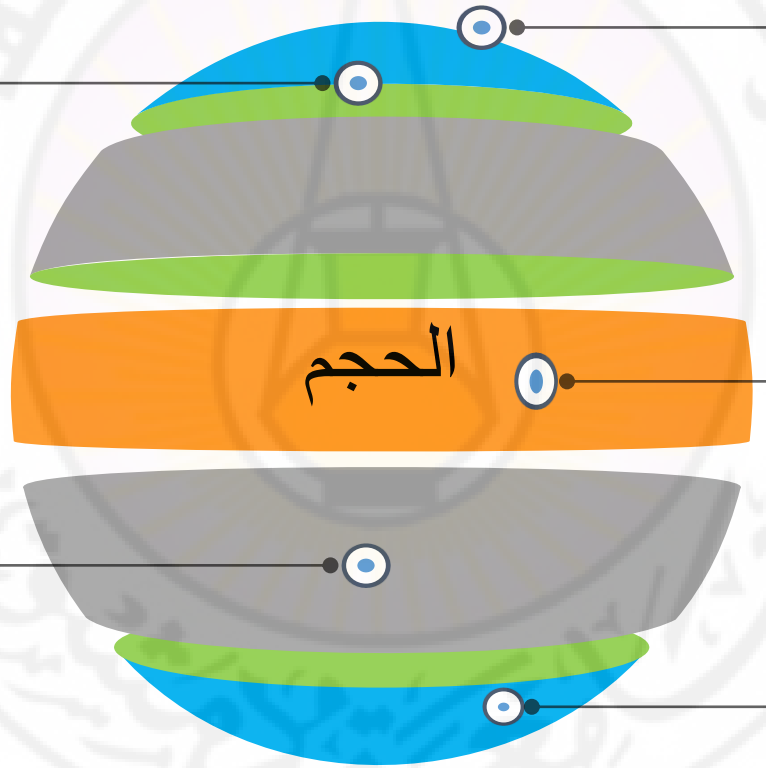
- الحجم
- الوضوح
- التنوّع

يجب فهم ثلاثة عناصر أساسية للإنتاج الصوتي
لأي شخص يرغب في أن يصبح متحدثًا

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإنتاج الصوتي



عند التحدث إلى مجموعة من المهم ألا توجه حديثك أبدًا إلى الصف الأول أو الأشخاص الأقرب إليك، ولكن أن تعرض بوعي ما تريد قوله لمن هم بعيدون.

إذا قمت بإسقاط صوتك تقريبًا في الهمس (طالما كان متوقعًا) لجملة أو جملتين، فسيؤدي ذلك إلى تنبيه جمهورك فجأة، ولكن احرص على عدم الإفراط في استخدام هذه التقنية.

من خلال تطوير صوت قوي، بدلاً من الصوت العالي، سيُنظر إليك على أنك شخص إيجابي

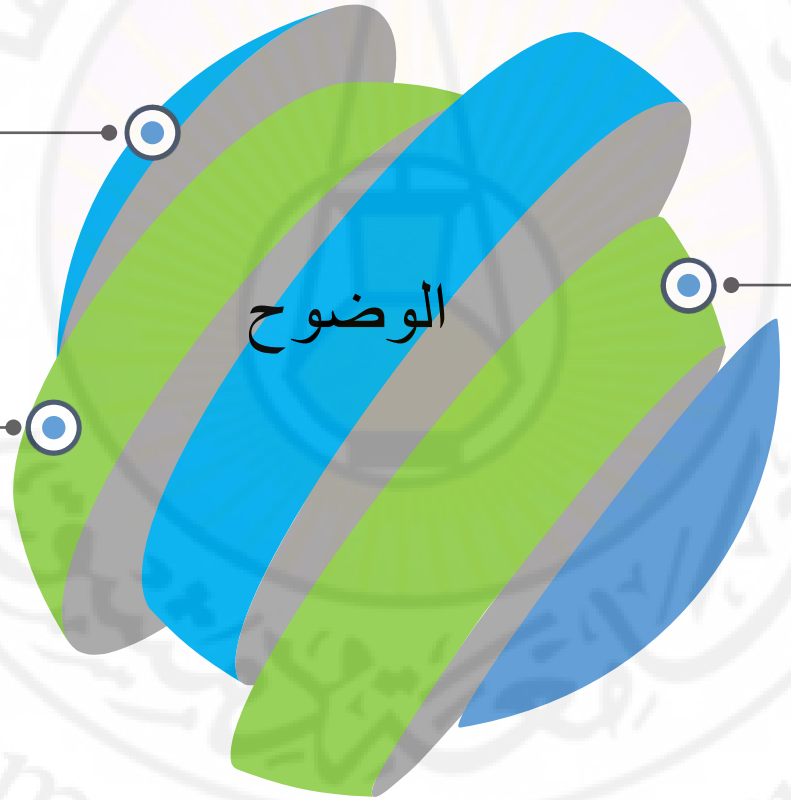
فكلما أردت إضفاء المزيد من الصوت، كلما احتجت إلى مزيد من التنفس.

للتحكم بحجم الصوت نحن بحاجة للتنفس جيّدا لأنّ الصوت القوي يخرج من الرئتين وليس من الحنجرة

Damascus University

تطوير مهارات التواصل اللفظي

الإنتاج الصوتي



يميل بعض الناس إلى التحدث من خلال أسنانهم المشدودة مع قليل من حركة شفاههم.

للحصول على تعبير جيد، من المهم فتح الفك، وفتح الفم، والاستفادة الكاملة من كل صوت تصدره، مع إيلاء اهتمام خاص لنهايات الكلمات.

غالبًا ما يكون هذا الفشل في فتح الفم وإصدار أصوات الكلام بدقة هو السبب الجذري لعدم سماع الصوت.

Damascus University



لجعل الكلام فعالًا وممتعًا، يمكن تطبيق تقنيات معينة. ومع ذلك، من المهم كما لو كنت تقدم أداءً. تنقل الكلمات المعنى، لكن الطريقة التي تُقال بها تعكس المشاعر والعواطف. يمكن تحقيق التنوع الصوتي من خلال الاختلافات في:

السرعة التي تتحدث بها. إذا كان الكلام سريعًا جدًا، فلن يكون لدى المستمعين وقت لاستيعاب ما يُقال. ومع ذلك، من الجيد تغيير السرعة، والإسراع في بعض الأحيان ثم التباطؤ. هذا سوف يساعد في الحفاظ على الاهتمام.

الوقفة: يمكن استخدام فترات التوقف لإبراز العبارة السابقة أو لجذب الانتباه قبل رسالة مهمة. تعني التوقفات الصمت لبضع ثوان. يفسر المستمعون المعنى أثناء فترات التوقف.

الأخطاء التسعة القاتلة في التواصل

هناك بعض السلوكيات تسمى " الأخطاء القاتلة " لأنها تدمر أي عملية تواصل على الفور. فهي تؤدي إلى التخمين، وسوء الفهم، والغضب، والإحباط، والإنهيار التام لعملية التواصل، كما أنّها تضع حواجز بين الطرفين، ولسوء الحظ، من السهل علينا ارتكاب هذه الأخطاء و الوقوع فيها .

03

إعطاء ملاحظات ساخرة

إن عبارة مثل : "مرحباً، يسعدنا انضمامك إلينا " قد تعني ما تقوله الكلمات ، لكن عندما تقال لشخص تأخر على إجتماع، فإن الرسالة الخفية تكون: " لقد تأخرت كثيراً ، وأنا مستاء من ذلك " وهو نوع من التعليقات الساخرة. والسخرية إهانة شديدة تولد مشاعر الإستياء والغضب و الإحراج . قل ما تعنيه بدلاً من إخفائه في شكل ملحوظة ساخرة .

02

الوعظ الأخلاقي

يعد الإرشاد واللوم وإثارة مشاعر الخجل وإحياء ملفات قديمة غير مرغوبة أربعة أشكال من الوعظ الأخلاقي، وهذه الأمور تؤدي بعملية التواصل لنهاية سريعة.
بدلا" من إلقاء المحاضرات واللوم وإثارة مشاعر الخجل، حاول أن تضع نفسك مكان الآخرين. و كلما فعلت ذلك زادت فرص تقبلك وتقديرك لهم وتعاطفك لمساعدتهم. ساعد الآخرين من خلال الإنصات وابحث عن الحلول، لا الأخطاء.

01

التقييم

عندما نصدر حكماً سواء إيجابياً أو سلبياً على شخص، فقد يشير ضمنا إلى أننا نعتقد أننا " أفضل " منه بشكل ما.
تجنب التقييمات " لا تصلح لشيء " والمقارنات " أخوك أحسن منك " والانتقادات العامة من خلال توضيح نقاطك بشكل لبق وتام مستعيناً بكلمات موضوعية ومحايدة قائمة على الحقائق.

06 التهديد

"و إلا .." أو "من الأفضل لك .. " أو " إذا لم تفعل .." وهي رسالة تثير قلق الآخرين وتوسع فجوة التواصل بينهما، فحينئذ يسعى أغلب الناس للبحث عن طريق لعدم " الامتثال " لها أو قد يخضع للعمل لكن بدون إتقان.
إذا كانت هناك أسباب وجيهة لقيام أو عدم قيام شخص ما بأمر معين، اشرح هذه الأسباب واشرح النتائج أيضاً إذا كنت تسعى للدقة واللباقة.

05 الإستدراج

نصدر فيه عبارات تفترض أن الشخص الآخر يتفق معنا في الرأي دون إعطائه فرصة للتعبير عن رأيه، وعادة يتم بطريقة مهذبة ومنطقية! ومن خلال تسيير النقاش بسرعة كبيرة، " نجبر " الطرف الآخر على الخضوع لرأينا.
من الأفضل لهدفك وللعلاقة أن تستمع لوجه نظر الطرف الآخر.

04 إصدار الأوامر

من الخطأ إخبار شخص بما عليه أن يفعل بطريقة لا تدع أي مجال للمناقشة، أو طلب مزيد من المعلومات، أو الاختلاف، أو حتى الموافقة، مما يسبب استجابة عدوانية أو خضوع ممزوج بالاستياء. يجب مناقشة الشخص وتوجيه الأسئلة لمعرفة موقفة تجاه الموضوع قبل البدء بالتوجيه.

09

التشتيت

عندما تصبح المناقشة عاطفية أو شخصية، أو عندما يبدأ شخص في الكشف عن أشياء خاصة، يشعر الناس بعدم الارتياح و يحاولون توجيه الحديث لأمور ثانوية، مما يؤدي إلى تشتيت التحدث أو تغيير الموضوع.
ويعد التعاطف أو المواساة بعبارات سطحية لا تحمل قيمة حقيقية " سوف تشعر بتحسن غداً "، " آسف لسماع ذلك " من أساليب التشتيت، فهذه الأمور تبعدنا عن المحادثة و تجعلها تدور بمستوى سطحي.

08

إسداد نصائح في وقت غير مناسب

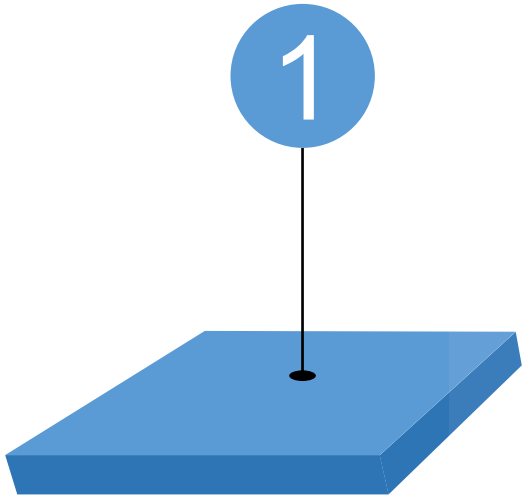
عندما نقدم نصيحة لشخص لم يطلبها فإنّها في الغالب ستقابل بالتجاهل. وعندما لا نأخذ العوامل التي تساعد على قبول النصيحة مثل الاستئذان لتقديم النصيحة، ووضع أنفسنا مكان الآخرين، فإنّ ما نقول سيكون مجرد حديث يذهب مع الريح.
قد يسبب النصح بهذه الطريقة إهانة للشخص فيبدأ الصراع بين الطرفين.

07

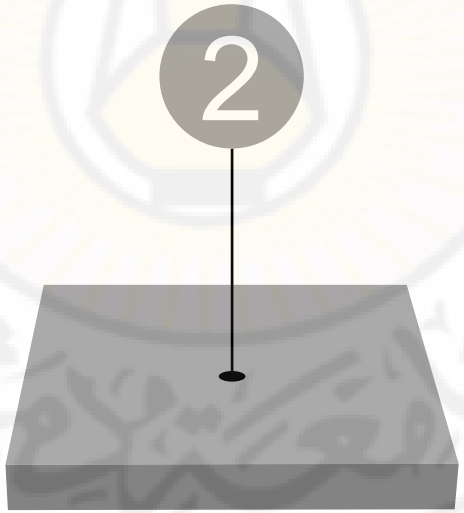
الغموض

إذا لم نصل مباشرة إلى النقطة التي نريدها، فسوف يضطر الآخرون لتخمين ما نقصده أو نريده، وعادة ما يكون تخمينهم خاطئاً. فإذا كان لديك نقطة تود الحديث عنها، فلتعرضها بشكل واضح ومباشر، لا تشر إليها بأساليب غير مباشرة

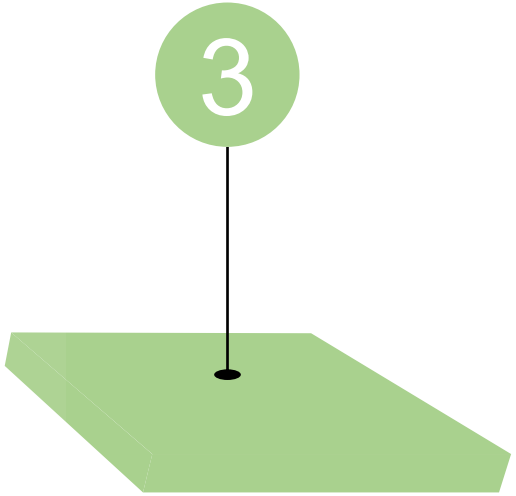
إنّ وضع الهدف العام للحديث والشكل الذي نريد أن يتخذه يسمى بتأطير المناقشة أو وضع إطار لها، أي التفكير قبل التحدث حتى نبدأ البداية الصحيحة .
وضع إطار يساعدنا بثلاث طرق مهمة :



توجيه المناقشة نحو النتائج المنشودة مما يوفرعلينا الوقت والجهد



خلق تناسق بين توقعاتنا وتوقعات الآخرين من المناقشة



تقديم المعلومات بطريقة تجنبنا دفع الطرف الآخر لإتخاذ موقف دفاعي، أو اتخاذ ردة فعل عنيفة أو تجاهل رسالتنا

بعض أنواع العبارات الإطارية :



الأهداف: أعرض توقعاتك من الحديث وتأكد مما إذا كانت توقعات الطرف الآخر متوافقة أو مختلفة : مثال " أريد أن تضع خطة مؤقتة بخصوص أفضل طريقة للتعامل مع هذه الأمر ، ما رأيك بذلك ؟".

التاريخ: راجع الأحداث الأساسية التي لها تأثير على هذه المحادثة : مثال "أريد الحديث عن الموضوع الذي ناقشناه ثلاث مرات هذا الشهر، كما تذكرون، لقد اتفقنا في المرة السابقة على ..".

التراتبيّة: حدد المسار الذي تريد أن تتخذه المناقشة : مثال " اقترح أن نبدأ ب ..، ثم ننتقل إلى ..، ثم نتناول ..، ما رأيك ؟".

الحدود: حدد ما سيتم التركيز عليه أو سيتم التغاضي عنه : مثال " لن نتحدث اليوم عن الأداء العام في المدرسة والذي يتميز بالتفوق وإنما سنتحدث فقط عن التقدم الذي أحرزنه في تطبيق الحاسب الآلي " .

Damascus University

آداب الحوار

الحوار يختلف عن الجدل. للحوار آداب ينبغي مراعاتها، ومن آداب الحوار ما يلي :

الإنصاف

يقتضي أن يكون الحق هو ضالتك المنشودة، تبحث عنه في كل مكان وفي كل عقل

حسن الإستماع

لكي تفهم من تحاور لا بد أن تستمع له بكل صدق، و تسمع لتفهم وجهة نظره

التواضع بالقول

من دواعي قبول القول التواضع وعدم الغرور والتكبر

حسن المقصد

فليس المقصود بالحوار الانتصار للنفس و بيان ضلالة الطرف الآخر، بل أن المقصود الوصول للحق .

آداب الحوار

الموضوعيّة

الارتكاز على الحقائق و البراهين في الحوار وعدم الركون إلى العواطف والأهواء

احترام الطرف الآخر

فلا يمكن احترام رأيك وسماعه أن لم تحترم ما تحاور

ترك التعصّب

لأنّ الغاية من التواصل هي الوصول للحق

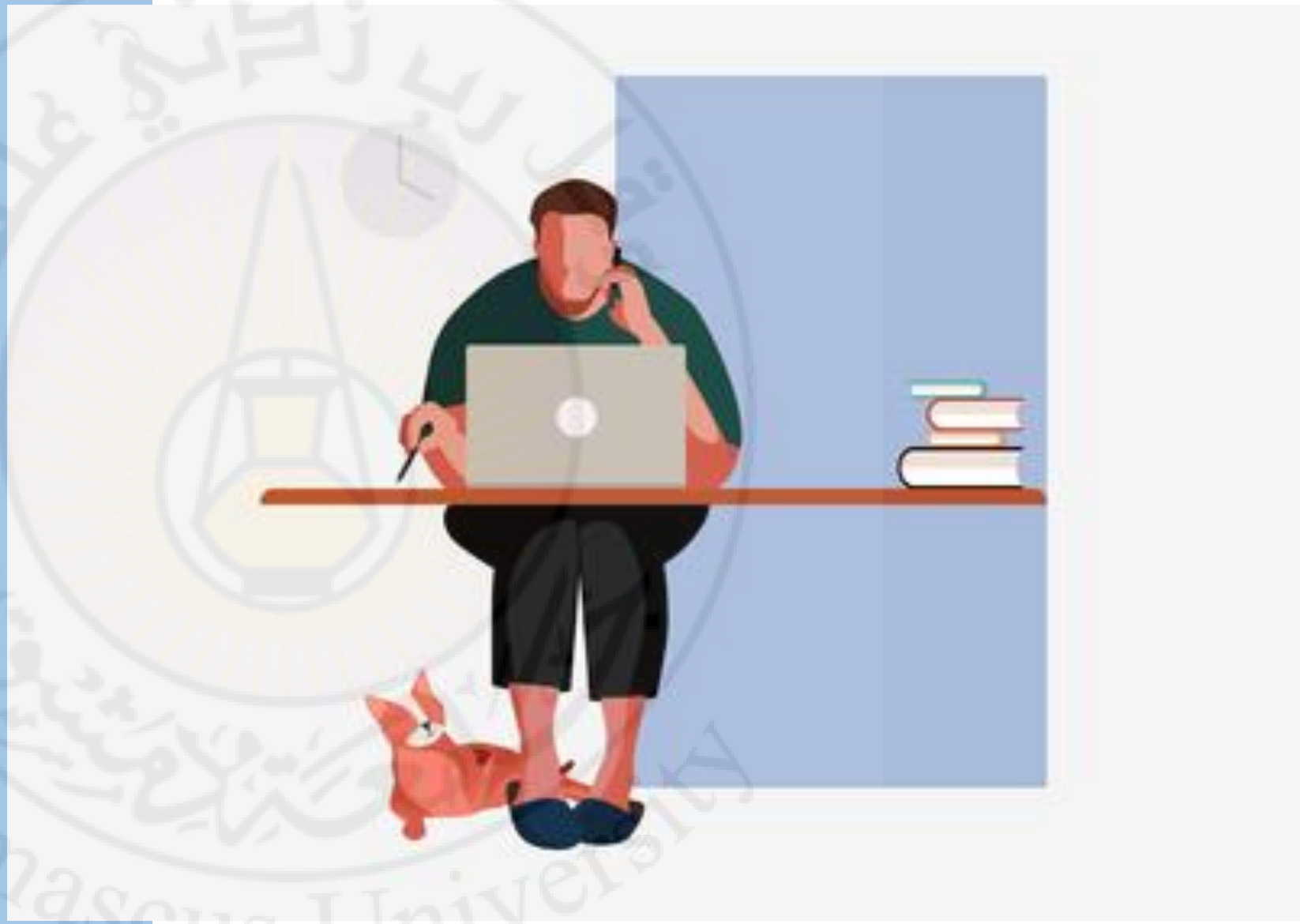
البدء بمواضيع الإتفاق

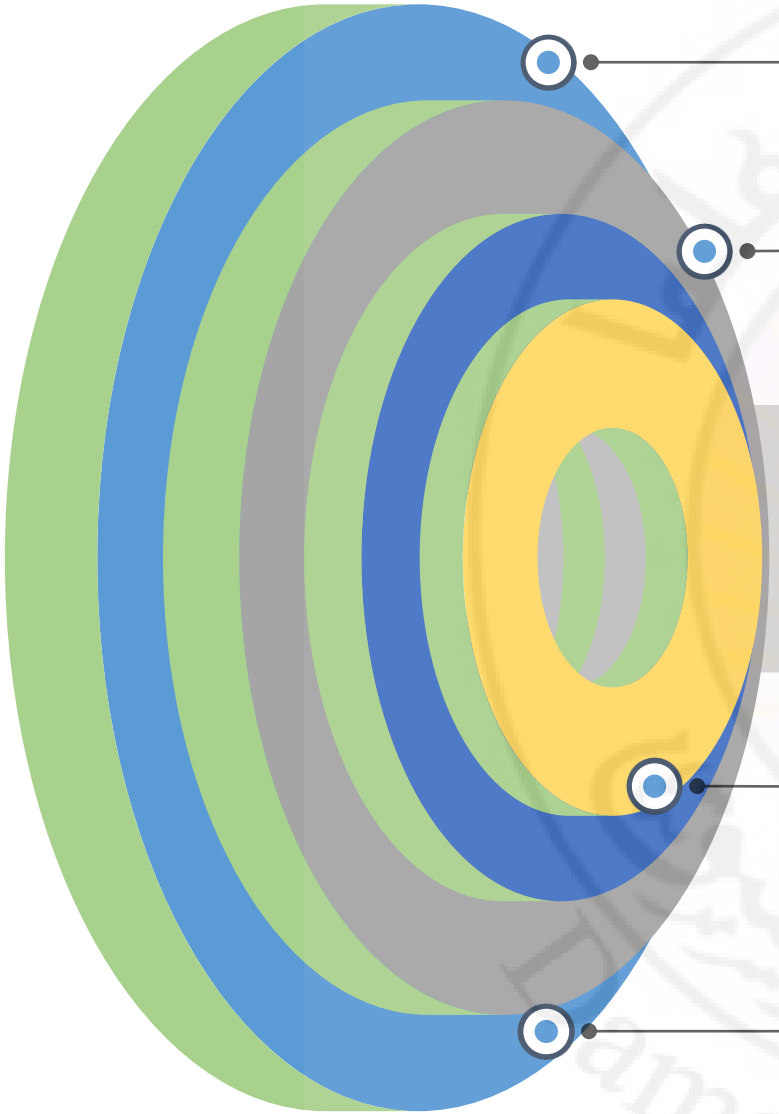
لتأسيس قاعدة تنطلق منها لعرض رأيك و فهم الرأي الآخر

التواصل في المواقف الصعبة

نشاط فردي

فكر في وقت أجّلت فيه محادثة صعبة:
•لماذا تصرفت على النحو التالي؟
• ما الذي دفعك لتأجيله؟





يرغب معظم الناس في تجنب الخلافات والمواقف المسببة للتوتر. هذه هي الطبيعة البشرية.

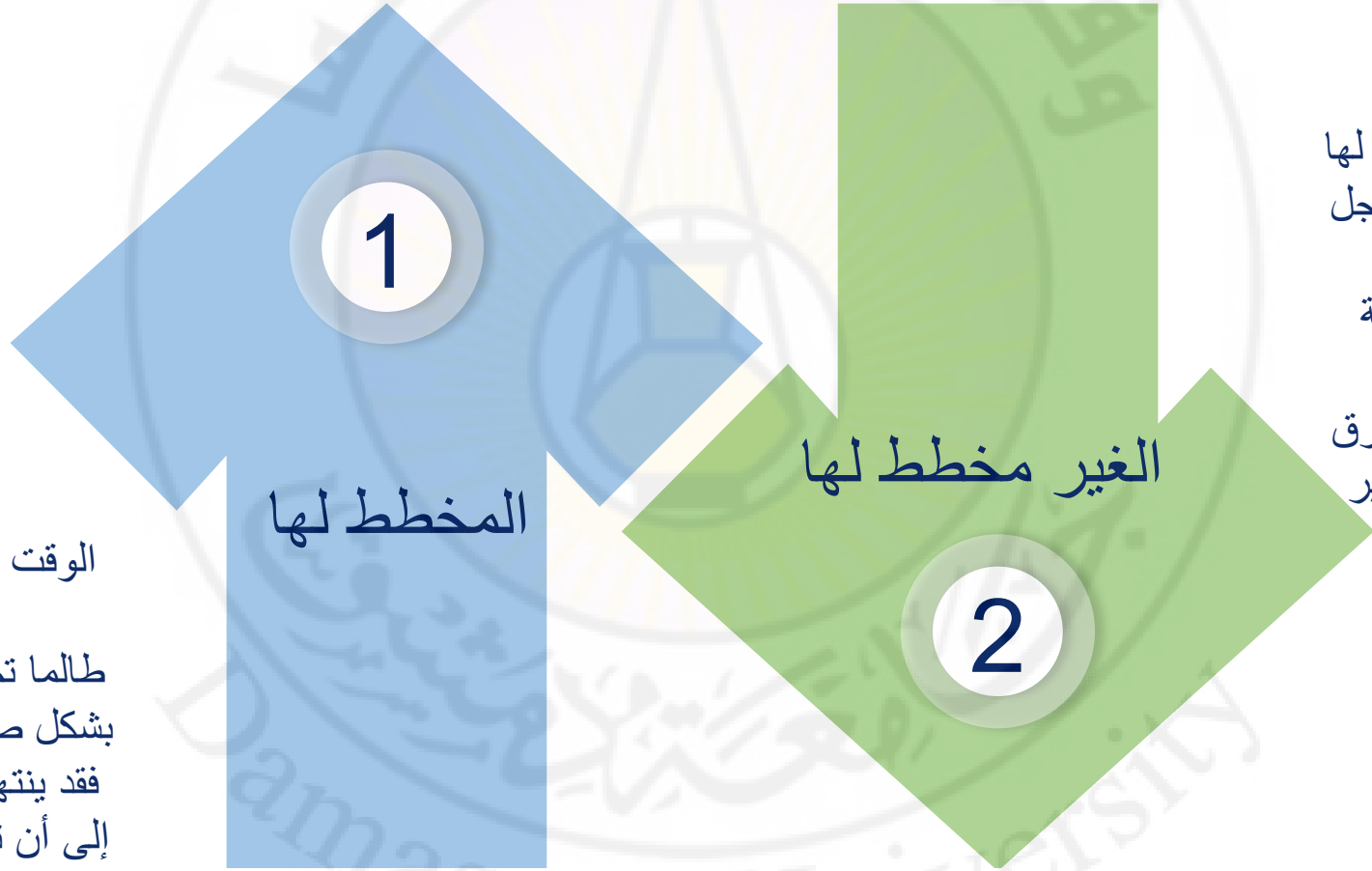
غالبًا ما يجد الناس أنه من الأسهل تجنب توصيل شيء يعتقدون أنه سيكون مثيرًا للجدل أو سيئًا، مما يؤدي إلى تأجيل التواصل وترك الموقف يتفاقم.

التواصل في المواقف الصعبة

يدرك معظم الناس أيضًا أن تأجيل المحادثة الصعبة يخفف من القلق قصير المدى. ولكن غالبًا ما يؤدي التأجيل إلى الشعور بالانزعاج من النفس والغضب وفي النهاية المزيد من التوتر والقلق

باستخدام بعض مهارات التواصل الصحيحة يصبح التواصل في المواقف الصعبة أسهل

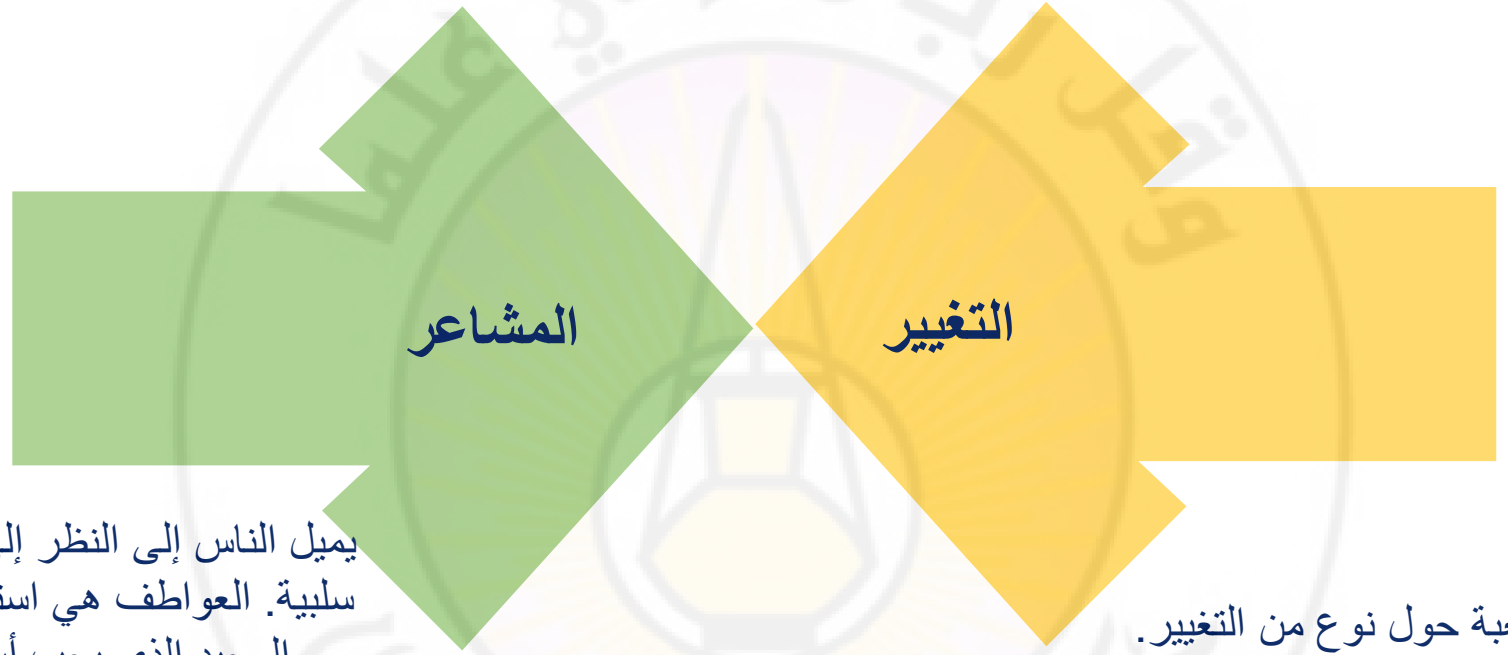
هناك نوعان مختلفان من المحادثة الصعبة



غالبًا ما يغذيها الغضب
بعد محادثة صعبة غير مخطط لها
يمكن أن نشعر بالأسف أو الخجل
إذا لم تسر الأمور على ما.
بعد هذه اللقاءات، من الحكمة
التفكير والتعلم من تجاربنا،
ومحاولة إيجاد الإيجابيات وطرق
تحسين المحادثات الصعبة غير
المخطط لها في المستقبل.

الوقت والمكان والظروف الأخرى قد
تم ترتيبها.
طالما تم أخذ الوقت للاستعداد والتفكير
بشكل صحيح في كيفية تفاعل الآخرين،
فقد ينتهي الأمر في كثير من الأحيان
إلى أن تكون محادثة أسهل مما نتصور

هناك عاملان رئيسيان يجعلان التواصل يبدو صعبًا



غالبًا ما تدور المحادثات الصعبة حول نوع من التغيير.
من المهم أن نتذكر أن التغيير أمر لا مفر منه.
يتعامل الأشخاص مع التغيير بطرق مختلفة. البعض يستجيب جدا بشكل إيجابي للتغيير في الظروف بينما قد يتمكن الآخرون فقط من رؤية المشاكل والصعوبات في البداية.
من الأفضل تبني التغيير بشكل إيجابي قدر الإمكان، مما يساعد على تقليل التوتر والقلق.

يميل الناس إلى النظر إلى المشاعر على أنها إيجابية أو سلبية. العواطف هي استجابة طبيعية للمواقف، والوقت الوحيد الذي يجب أن نقلق فيه هو عندما نشعر باستمرار بمشاعر غير ملائمة لموقفنا الحالي.
المشاعر ليست إيجابية أو سلبية ولكنها مناسبة أو غير مناسبة.
عندما نواجه أخبارًا غير متوقعة، قد نجد أنفسنا مستاءين أو محبطين أو غاضبين أو ربما سعداء جدًا ومتحمسين. من المفيد التعرف على كيفية تفاعلنا مع الأشياء عاطفياً والتفكير في طرق مختلفة يمكن من خلالها التحكم في العواطف.

التعامل مع الأحاديث الصعبة



إطار للمحادثات الصعبة
DEARMAN

D
Describe

صف الموقف بإستخدام حقائق فقط. اجعل هذا واضحًا وموجزًا قدر الإمكان. لا تصف المشكلة برمتها، والتي قد تنطوي على افتراضات وبالتالي تخرج عن الموضوع. بدلاً من ذلك، ركّز على الإجراء الدقيق الذي يمثل مشكلة بالنسبة لك.

E
Express

عبّر عن شعورك، وكيف تأثرت شخصيًا أو مهنيًا. لا تحتاج إلى الخوض في التفاصيل الدقيقة لمشاعرك. كن صريحًا ولا تبالغ في رد فعلك تجاه المشكلة.

A
Assert

أكّد بالضبط ما تريد أن يحدث في المستقبل. يجب أن يكون هذا هدفًا واضحًا وقابل للتحقيق.

R
Reinforce

عزز قيمة الإجراء المقترح وكيف سيعود ذلك بالفائدة على كلاكما.
قد يقاوم الناس اقتراحاتك، ويصبحون غير متعاونين.
جزء M-A-N من DEARMAN هو مساعدتك في التعامل مع السلوك الدفاعي أو غير المتعاون.

Damascus University

إطار للمحادثات الصعبة
DEARMAN

M
Mindful

ضع في اعتبارك المهمة المطروحة ومشاعر الشخص الآخر.

A
Act confident

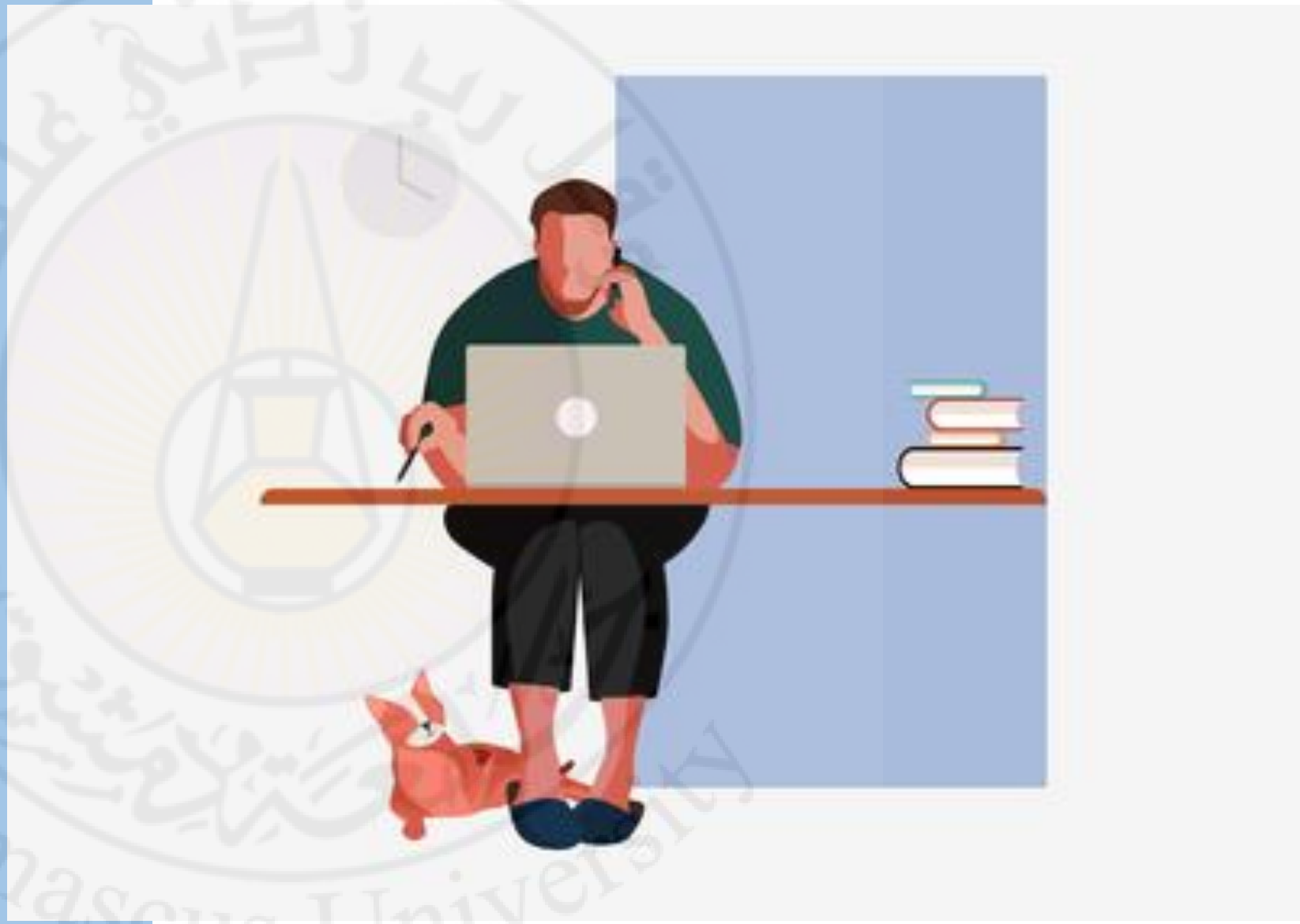
بعض الناس يحبون الصراع ويمكن أن يكونوا عدوانيين عندما تحاول معالجة المشاكل الشخصية. إذا كنت شخصًا مسالمًا بطبيعتك، فقد يكون من السهل جدًا الاعتذار أو الانهيار. من الضروري أن تظل حازمًا وأن تستمر في تكرار ما هو مهم بالنسبة لك.

هناك دائمًا بعض الأشخاص الذين لن يروا فوائد اقتراحك. لذلك قد تحتاج إلى التفاوض قليلاً للحصول على تنازل منهم.
يجدر مطالبتهم باقتراح الخيارات التي يعتقدون أنها قد تفيد كلاكما.
من المرجح أن يكون الحل المشترك أكثر فاعلية.

N
Negotiate

نشاط فردي

فكر في نفس المحادثة الصعبة التي أجلتها
كيف يمكنك التصرّف اليوم حسب إطار
DEARMAN



إعطاء وتلقي الملاحظات

ما هي الملاحظات وردود الفعل الفعّالة

حاول دائمًا تجنب انتقاد الآخرين. بدلاً من ذلك، حاول التفكير في الأمر على أنه "إعطاء ملاحظات بنّاءة، وإن كانت سلبية، لتغيير سلوكهم". سيساعدك هذا على الحفاظ على هدوئك وإعطاء الملاحظات بشكل أكثر فعالية.

ابدأ بتعليق داعم مثل "أقدر كل العمل الذي أنجزته في هذا الأمر، لكن لدينا مشكلة مع ..."

قواعد الملاحظات

يجب أن تكون التعليقات محددة قدر الإمكان

كلما كان الأمر أكثر تحديدًا، كان ذلك أفضل. قد لا تعكس البيانات المعممة أيضًا حقيقة الموقف وتميل إلى الإشارة ضمنيًا إلى أن الفرد مخطئ عندما تكون المشكلة ناتجة عن صعوبات أخرى أو ظروف غير متوقعة.

يجب أن تصف التعليقات تأثير سلوك الشخص عليك

أنت لا تعرف تأثير الملاحظة على الشخص. أنت تعرف فقط كيف جعلك تشعر أو ما فكرت به.
إن تقديم التعليقات كرأي شخصي يسهّل على المستلم سماعها وقبولها، حتى لو كنت تقدم ملاحظات سلبية.
هذا النهج خالٍ من اللوم، وبالتالي فهو مقبول أكثر.

يجب أن تكون التعليقات حول السلوك وليس الشخصية

أهم قاعدة هي أن تتذكر أنك لا تعلّق أي تعليق على الشخص، أو ما يؤمن به أو يقدره. أنت تعلّق فقط على كيفية التصرف. لا تنجذب لمناقشة جوانب الشخصية أو الذكاء أو أي شيء آخر. فقط السلوك.
تذكر: أي جملة تبدأ بعبارة "أنت ..." من المحتمل أن تسبب إساءة ويجب تجنبها.

قواعد الملاحظات

يجب أن تقدّم الملاحظات في الوقت المناسب

ليس من الجيد إخبار شخص ما عن شيء أساء إليك أو أسعدك بعد ستة أشهر. يجب أن تكون التعليقات في الوقت المناسب، مما يعني أنه لا يزال بإمكان الجميع تذكر ما حدث.

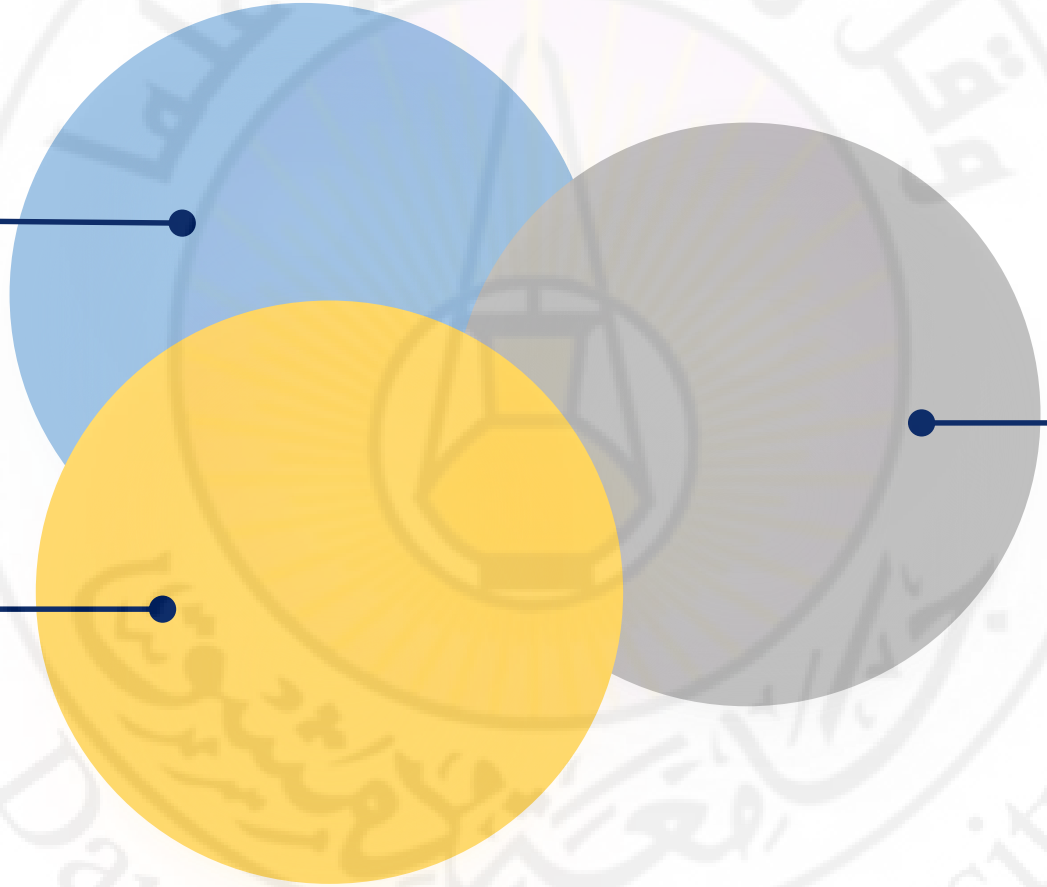
هناك أوقات يكون فيها الناس منفتحين على التعليقات وأوقات غير منفتحين. طوّر من وعيك بمشاعر الآخرين لمساعدتك على اختيار اللحظة المناسبة.

اختر اللحظة

Damascus University

التعامل مع ردود الفعل والنقد

ليس من السهل دائمًا سماع التعليقات، خاصةً عندما تكون شيئًا لا تريد سماعه. قد يكون من الصعب أيضًا أن تظل هادئًا.



لذلك من المهم التفكير في المهارات التي تحتاجها لتلقي التعليقات والتعامل معها، بما في ذلك التعليقات السلبية والنقد.

يمكنك استخدام النقد بطريقة إيجابية للتحسين، أو بطريقة سلبية يمكن أن تقلل من احترامك لذاتك وتسبب التوتر أو الغضب أو حتى العدوانية.

Damascus University

عمل ضمن المجموعات



السيناريو:

أنت قائد فريق في العمل، وقد لاحظت أن أحد أعضاء فريقك، أليكس، كان يتأخر باستمرار في إرسال عمله. هذا يسبب تأخير في تقدم الفريق بشكل عام. تحتاج إلى تقديم الملاحظات إلى أليكس حول عمليات الإرسال المتأخرة وإيجاد حل لمعالجة المشكلة.



Damascus University

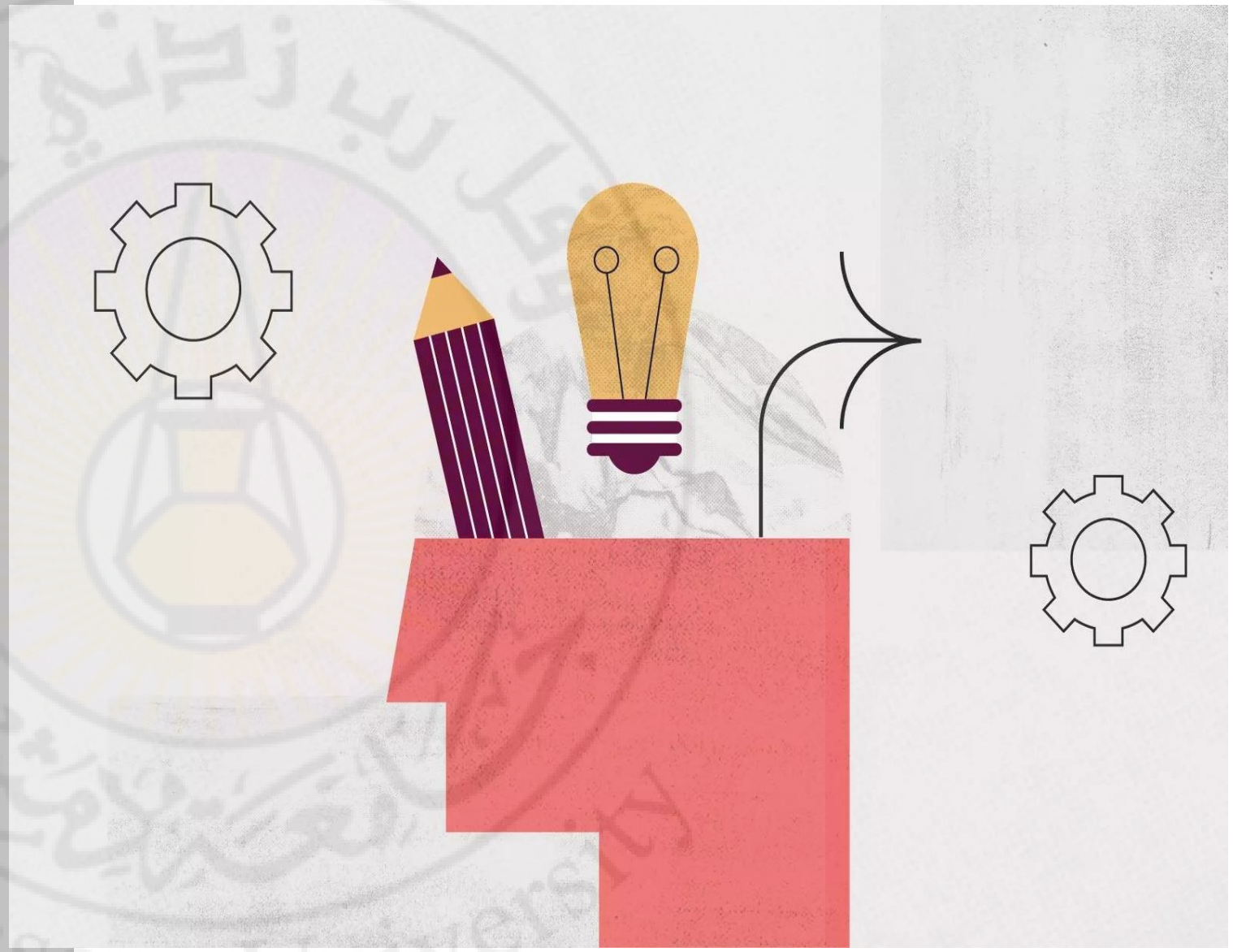
السيناريو:

أنت مدرس وقد لاحظت أن إحدى الطالبات، سارة، كانت تكافح باستمرار في مهامها ولا تؤدي إلى مستوى إمكاناتها. تريد تقديم ملاحظات إلى سارة بطريقة تشجع على التحسين والنمو

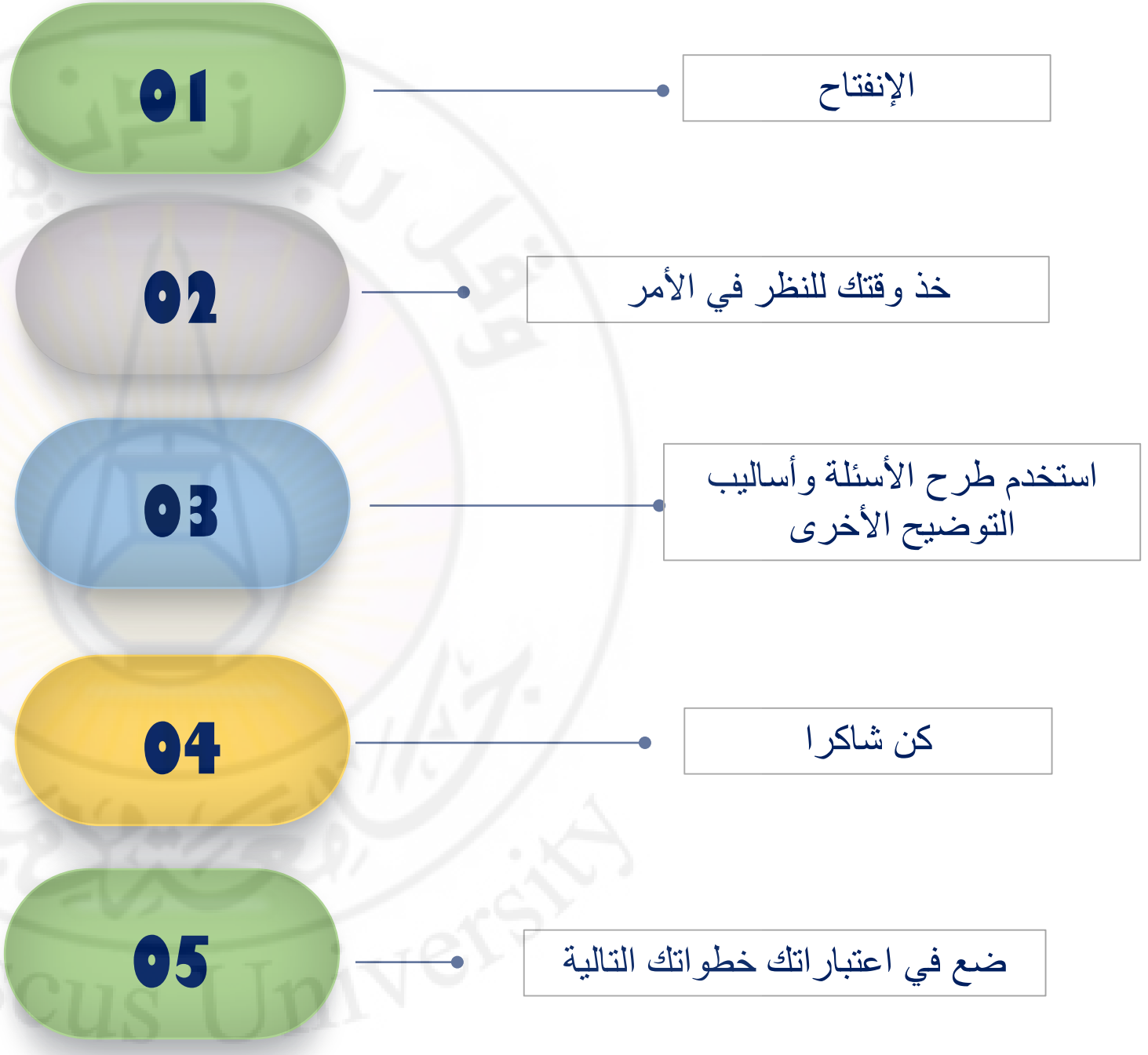


السيناريو

أنت مدير مشروع، وقمت مؤخرًا بمراجعة عرض تقديمي أعده أحد أعضاء فريقك ، مارك. بينما بذل مارك جهدًا ، كانت هناك بعض المجالات التي فشل فيها العرض التقديمي. تريد تقديم ملاحظات إلى مارك بطريقة بناءة وداعمة لمساعدته على التحسن.



خطوات يجب اتخاذها عند تلقي التعليقات



التعامل مع الأشخاص الناقدين

بعض الأفراد ينتقدون بطبيعتهم ولا يدركون دائمًا أنهم يؤذون مشاعر شخص آخر.
إذا كنت تعرف شخصًا ينتقد كل شيء، حاول:

01

تذكر أن الأشخاص الذين ينتقدون كل شيء أو يدلون بتصريحات لاذعة هم من يحتاجون إلى المساعدة - وليس أنت!

02

لا تأخذ تعليقاته على محمل الجد. فكر في هذا على أنه مجرد جزء من شخصيتهم.

03

اذا شعرت أنك قد تفقد ضبط النفس، أو تقول أو تفعل شيئًا قد يكون ضارًا، فابتعد.
لا تسمح للنقد بأن يكون مدمرًا لثقتك بنفسك.

04

الشيء الأساسي الذي يجب تذكره هو أنه مهما كانت الظروف، يجب ألا ترد بغضب. سيؤدي ذلك إلى خلق مشاعر سيئة.
حاول أن تظل هادئًا وتعامل الشخص الآخر باحترام وتفهم.
سيساعد هذا على منع الموقف من الخروج عن السيطرة.

الإيجابيات من النقد

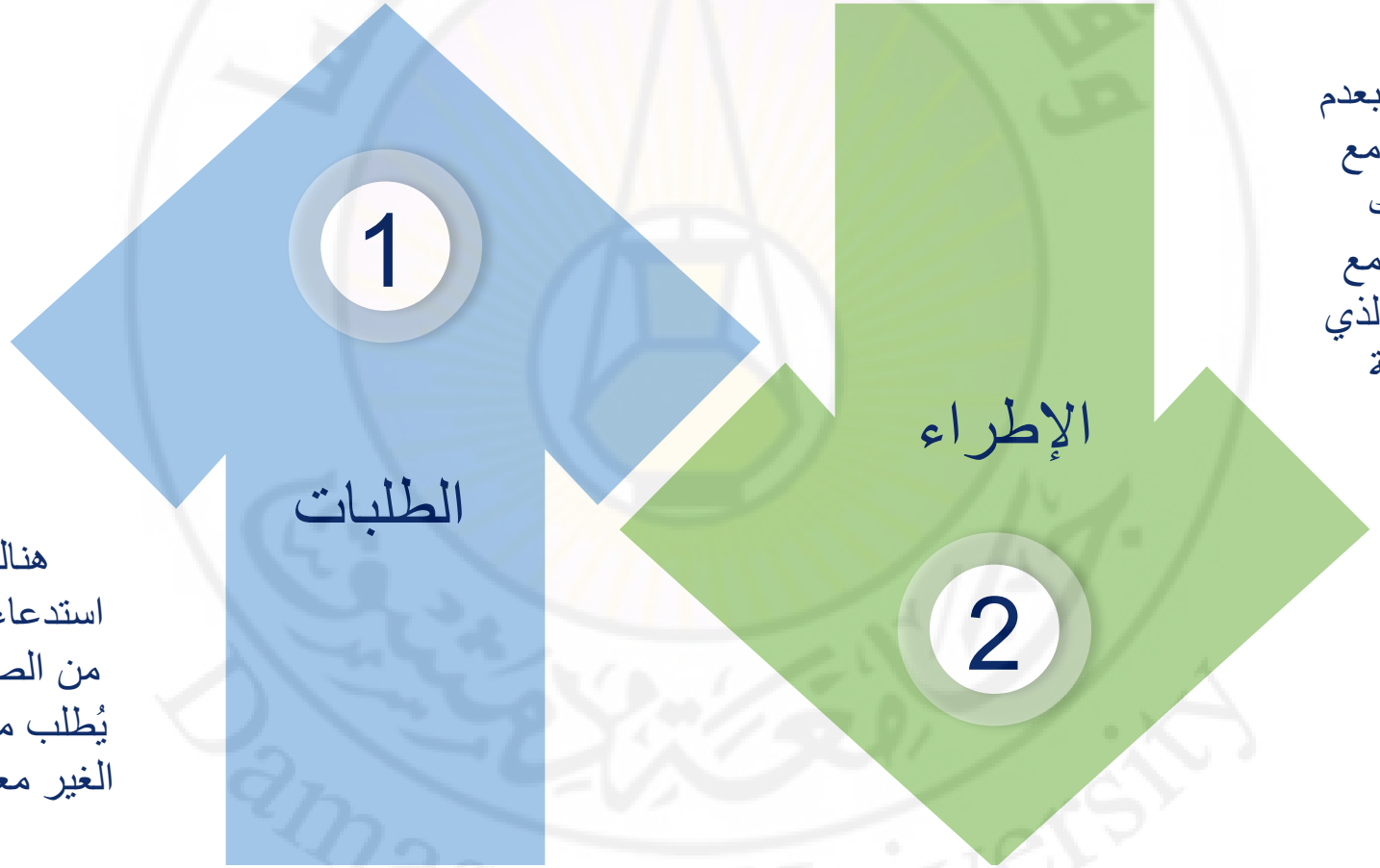
إذا استطعت أن تتعلم القليل عن كيفية إدراك الآخرين لك، فقد تتمكن من استخدام النقد لتحسين مهاراتك في التعامل مع الآخرين

عادة ما يكون هناك بعض الحقيقة في النقد، حتى عندما يبدو أنه ينبع من الحقد والمرارة.

خذ خطوة للوراء وحاول رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر. قد يكون من المفيد سؤال صديق عن رأيه الصادق. حاول دائمًا استخدام النقد بحكمة وكتجربة تعليمية.

بغض النظر عن نوع النقد الموجه إليك، قم بتحليله للعثور على شيء يمكنك التعلم منه.
عندما يهاجم شخص ما شخصيتك، من الصعب قبولها، لكن هذا لا يعني أنه يجب عليك تجاهلها.

معالجة الطلبات والإطراء

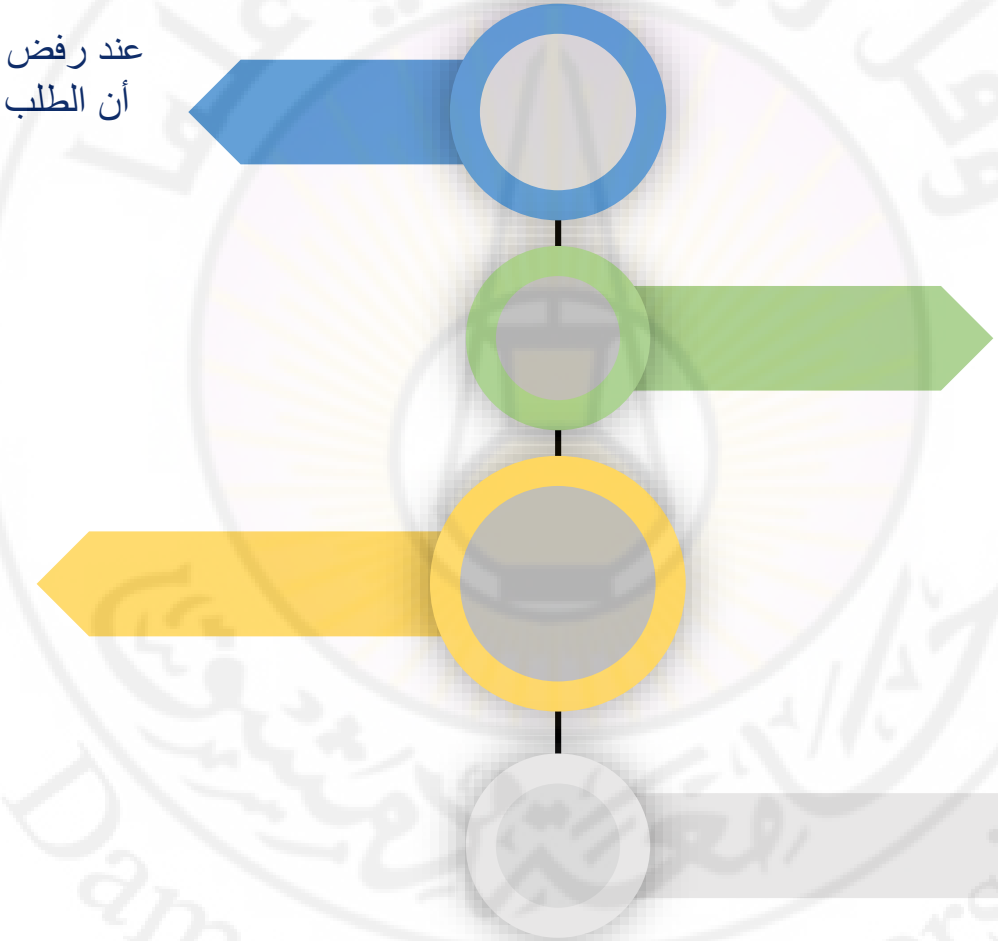


قد تجعلك هذه المواقف تشعر بعدم الارتياح، غالبًا لأنك تتعامل مع موقف قد تكون فيه رغباتك ورغبات الآخرين متنافية. ومع ذلك، هذا هو بالضبط الوقت الذي يكون فيه الحزم أكثر أهمية

هناك حالتان محددتان حيث يتم استدعاء السلوك الحازم ولكن قد يكون من الصعب استخدامه. هذه هي عندما يُطلب منك التعامل مع المطالب خاصة الغير معقولة، والإطراء أو تلقي الثناء.

التعامل مع الطلبات

عند رفض طلب ما، من المهم توضيح أن الطلب هو الذي يتم رفضه وليس الشخص



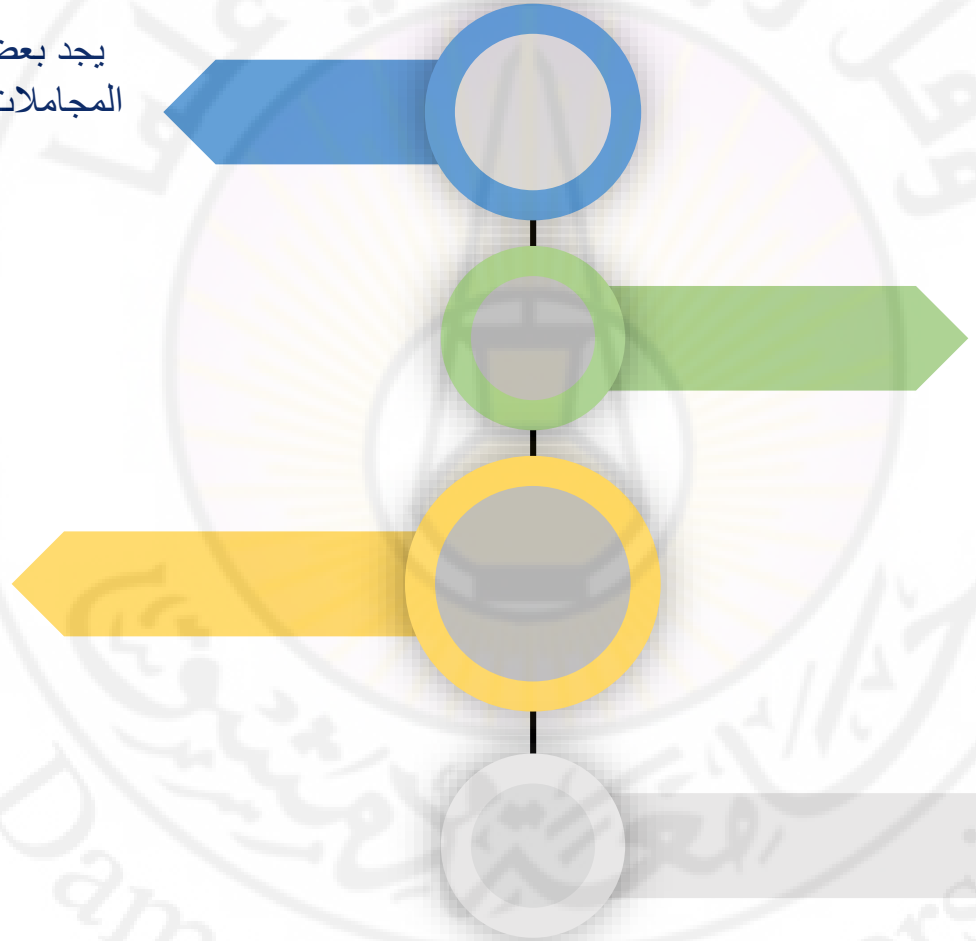
يشعر الناس غالبًا أن للآخرين الحق في وقتهم وجهدهم. لديك الحق في أن تقول "لا" دون الحاجة إلى تبرير نفسك.

بعد رفض الطلب، من المهم الحفاظ على هذا القرار.

لديك الحق بالطبع في تغيير رأيك إذا تغيرت الظروف.

التعامل مع الإطراء

يجد بعض الناس صعوبة أو إحراجًا في إعطاء المجاملات وتلقيها ، وقد يشعرون بالحاجة إما إلى تجاهلها أو إعادتها.



المجاملة هي طريقة إيجابية لتقديم الدعم وإظهار الموافقة وزيادة ثقة الشخص الآخر بنفسه. تعلم كيفية منحهم وقبولهم بأمان هو مهارة حياتية مهمة.

إذا تم رفض أي مجاملة ، فقد يشعر الشخص الذي قدمها بالحرج أو الاستخفاف وقد يكون أقل احتمالًا أن يثني عليها في المستقبل.

اشكر الشخص الذي يعطي المجاملة، واقبله، سواء كنت توافق عليه أم لا. تتضمن العبارات المفيدة "شكرًا لك، هذا لطف منك لقول ذلك"، أو "شكرًا لك، لقد كان من دواعي سروري، ولكن من الجيد دائمًا أن تسمع أنك تقدر ذلك".

Damascus University

التعامل مع الإطراء

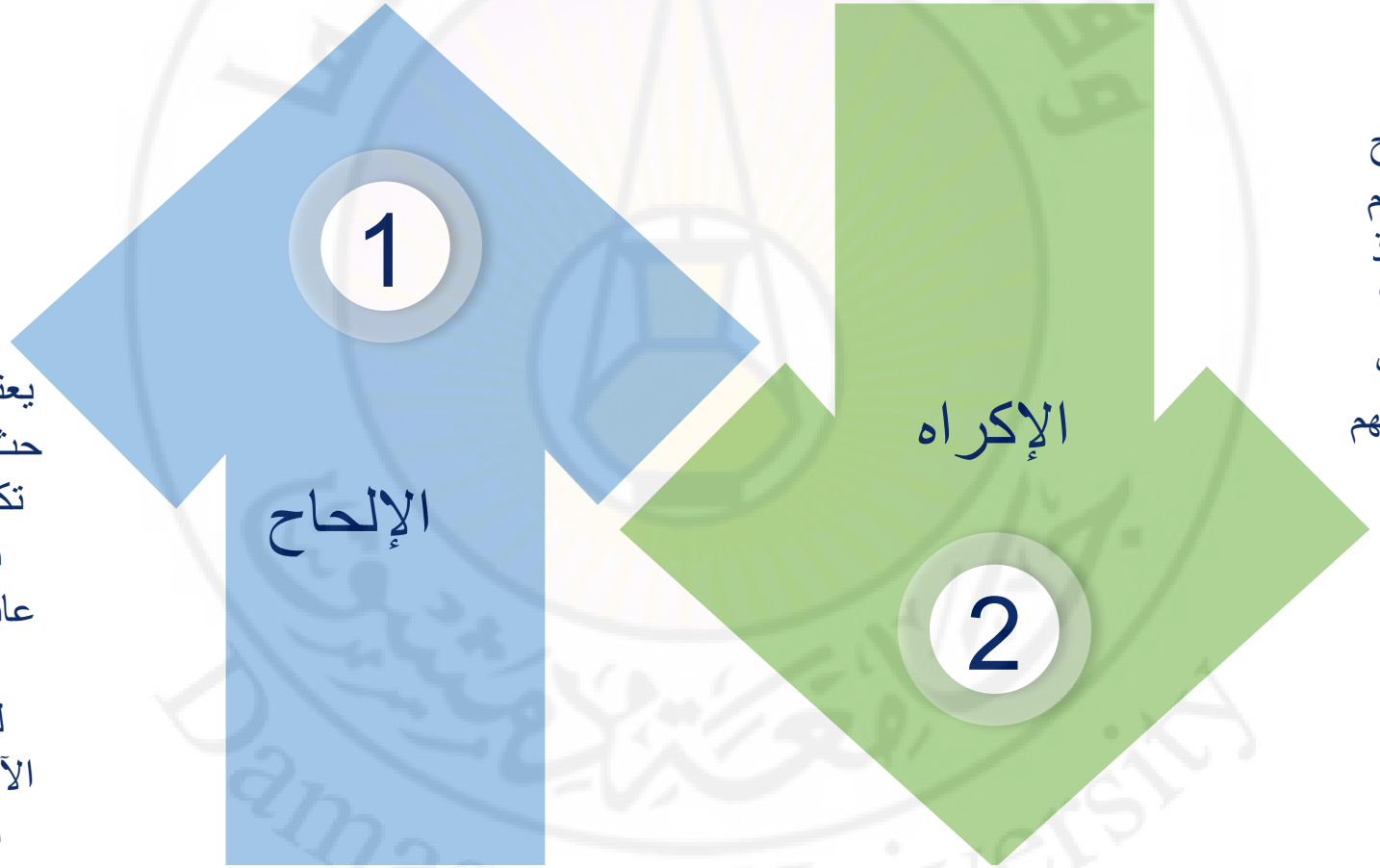
عند المجاملة:

تأكد من أنها صادقة

تذكر أن التعزيز الإيجابي أكثر فعالية من التعزيز السلبي. سيتم تذكر المجاملات بسهولة وسعادة أكثر من النقد.

إذا لم تكن المجاملة مناسبة، فابحث عن طريقة لتقول شكرًا لك.

التأثير والإقناع



يعتقد بعض الأشخاص أنهم يستطيعون حث الآخرين على الخضوع عن طريق تكرار وجهة نظرهم باستمرار. ينجح في بعض الأحيان لأنّ زملائهم أو عائلاتهم يستسلمون فقط للحصول على بعض السلام.
لكن كقاعدة عامة، من المحتمل أن الآخرين الذين تم إقناعهم بهذه الطريقة لم يقتنعوا بالفكرة ولم يلتزموا بها.
هذا يعني أنه عندما تصبح الأمور صعبة ، يمكن للفكرة أن تذبل وتموت بسهولة

لن يحب أسرهم أو زملائهم بالضرورة ما يفعلونه. إذا أصبح الأمر صعبًا، فقد يستسلموا. سيتم إصدار المزيد من الأوامر لإنقاذ الفكرة، ولكن مرة أخرى، قد لا تنجح، لأن المعنيين يفعلون ذلك لأنهم مضطرون لذلك، وليس لأنهم يعتقدون أنها مهمة

معوقات الإقناع الناجح

تقديم الكثير من المعلومات

الأمر الذي يربك الناس، ويجعلهم يعتقدون أنك تحاول إبهارهم بالعلم

التحدث كثيرا"

توقف، واستمع فقط إلى الأشخاص الذين تريد إقناعهم.

عدم بذل الجهد المطلوب للحصول على ما تريد

لا شيء مجّاني

محاولة جاهدة للإقناع

الحماس الزائد يؤثر على التزام الأشخاص

التفكير في أنّك الأفضل في الإقناع

بدلاً من ذلك، ألق نظرة فاحصة على نفسك، واعرف أين تحتاج مهاراتك إلى التحسين

معوقات الإقناع الناجح

نسيان أهمية المحادثة برمتها

تحتاج إلى الانخراط مباشرة من البداية إذا كنت ترغب في الإقناع

وضع افتراضات

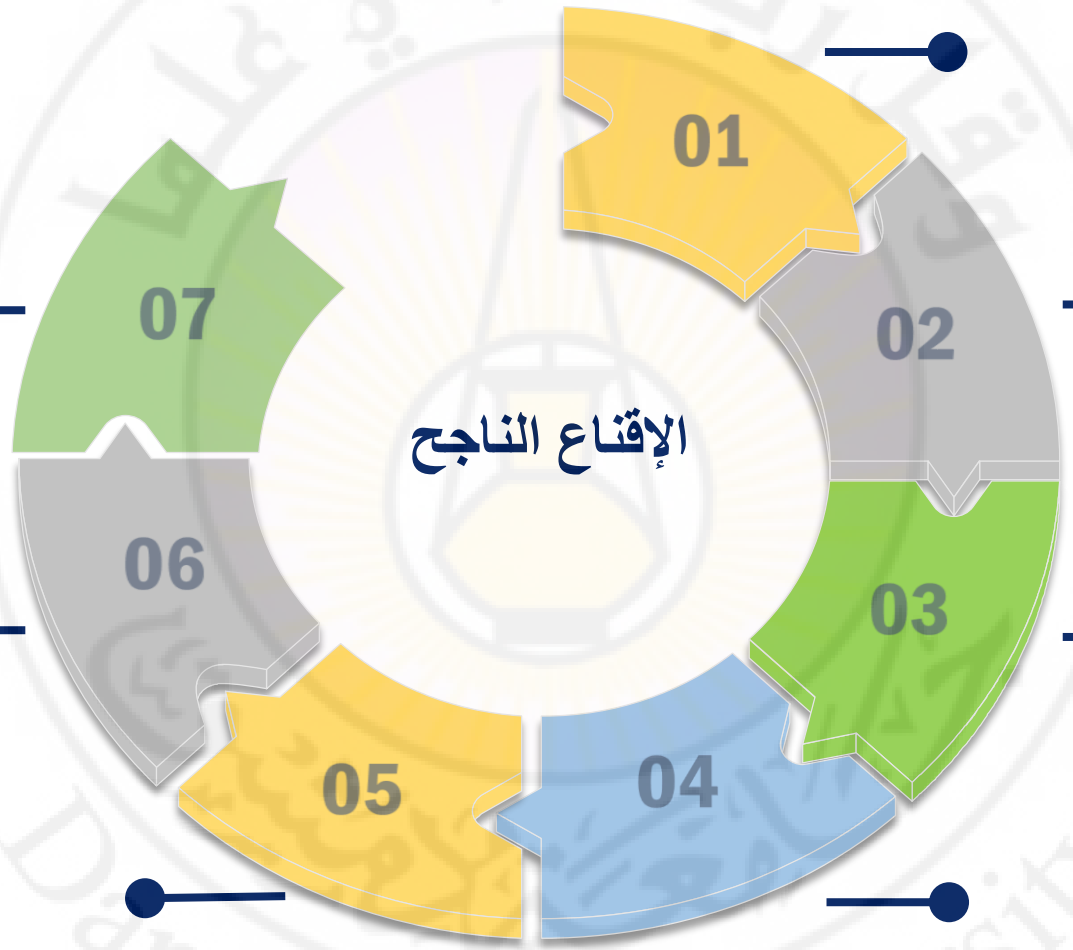
عدم وجود أدلّة وبراهين

عدم الإستعداد

يشعر الناس بذلك

الخوف من الرفض

هذا يمكن أن يمنع الناس من محاولة الإقناع في الحالات القصوى



الوفاء بالوعود والتحلي بالمصداقيّة

تحمل المسؤوليّة

معرفة الموضوع والإيمان به

تقدير كبير للذات وذكاء عاطفي جيّد

التعاطف

الإصغاء النشط

إتقان مهارات التواصل

Damascus University

تنمية مهارات الإقناع

إستراتجيات الإقناع Tim Baker



عند التواصل في المواقف الصعبة، من المهم أن تتذكر أن الحزم يكون دائمًا أكثر ملاءمة من السلوك السلبي أو العدواني، حتى لو كان صعبًا. حاول أن تعامل الآخرين كما تحب أن تعامل باحترام وأدب. سيساعدك هذا على الرد بحزم على الآخرين، حتى في المواقف الصعبة.

مفتاح التفاعلات الشخصية الإيجابية الناجحة هو خلق مواقف مربحة للجانبين: تلك التي يشعر فيها كلا الشخصين أنهما استفادا من التفاعل