

مهارة الاتصال والتواصل





أولا مهارة التواصل والاتصال

قالوا.....

لن تستطيع أن تغير أو تؤثر في الآخرين ما لم تغير وتؤثر في نفسك
«فاقد الشيء لا يعطيه»

ماذا يعنيه اتصال فعال؟

هو القدرة على نقل وتبادل الأفكار مع الآخرين لجذبهم والتأثير فيهم

تعريف آخر

هو المهارة التي تمكن الشخص من التفاعل والتواصل مع الآخرين

عناصر التواصل

1. المرسل: إنتاج ونقل الأفكار
2. الرسالة: متوافقة مع العميل (بيئته – فكره – سنه - .. إلخ)
3. الوسيلة: ما يستخدم في نقل الأفكار والمعلومات (الجسد – الكلام – الصوت – الحركة – الابتسامة - .. إلخ)
4. المستقبل: العميل (الشخص المستمع)
5. استجابة المستقبل: (موافقته – إنصاته – مقاطعتك – إلخ)
6. بيئة التواصل: (قاعة – تليفون – إنترنت - ... إلخ)

وسائل الاتصال

الكلام ويمثل %7

الصوت ويمثل %38

الجسد %55

ملاحظات عامة على المهارة

- يجب أن تستخدم كل عنصر من عناصر الاتصال وكل وسيلة من وسائل التواصل الفعال مع العميل (خاطبوا الناس على قدر عقولهم)
- من الضروري جداً أن نعرف ونفهم أنماط العملاء (الشخصيات بشكل عام)
- طريقة الكلام يجب أن تكون واضحة ومباشرة ومناسبة للشخص (أجنبي – ريفي – لغات – صعيدي)
- يجب أن يكون لديك مهارة التحدث بشكل جيد ولديك مفردات كثيرة ومتنوعة يمكنك من توصيل المعلومة بأكثر من أسلوب وطريقة
- يجب أن تكون صاحب نبرة صوتية مميزة (تأثيرات الصوت) تساعدك على نقل الأفكار والمعلومات بطريقة مؤثرة وفعالة
- القدرة على استخدام الألفاظ والمعاني ذات الدلالات المختلفة

فشل التواصل اللفظي

1. عدم الإنصات الجيد من الجانبين (المرسل والمستقبل)
2. تفسير وفهم بعض الكلمات والعبارات بطريقة خاطئ
3. مصادر التشويش: (تليفزيون أو مسجل – أصوات عالية وضجيج – التحدث أثناء حدث هام لكلا الطرفين وتقطيع شبكات الاتصالات لمشاكل محطات التقوية - إلخ)
4. خلل في بعض الحواس (الأذن – الصوت – خلل في اللسان أو الكلام ... إلخ)
5. إرسال واستقبال الكلام في نفس اللحظة
6. عدم فهم المستقبل لبعض مفردات أو كلمات المرسل



شكراً لكم