

المحاضرة رقم 01:**1- تعريف مهارات الاتصال :**

مهارات الاتصال هي القدرات التي تستخدمها عند إعطاء وتلقي أنواع مختلفة من المعلومات، في حين أن هذه المهارات قد تكون جزءاً منتظماً من حياتك العملية اليومية، فإن التواصل بطريقة واضحة وفعالة يعد مهارة خاصة ومفيدة للغاية. إن التعلم من المتصلين الرائعين من حولك والممارسة النشطة لطرق تحسين اتصالاتك بمرور الوقت، سوف يدعم بتأكيد جهودك لتحقيق أهدافك الشخصية والمهنية المختلفة. تتضمن مهارات الاتصال الاستماع والتحدث والملاحظة والتعاطف، ومن المفيد أيضاً فهم الاختلافات في كيفية التواصل من خلال التفاعلات وجهًا لوجه والمحادثات الهاتفية والاتصالات الرقمية مثل البريد الإلكتروني والوسائط الاجتماعية.

02- أهمية مهارات الاتصال:

إن وجود مهارات اتصال قوية يساعد في جميع جوانب الحياة، بدءاً من حياة الأشخاص المهنية وانتقالاً إلى حياتهم الشخصية، ومروراً بكل ما يقع بينهما. فجميع المعاملات الحياتية ناتجة عن التواصل فمهارات الاتصال هي القدرات التي تستخدم عند تقديم، وتلقي المعلومات بأشكالها المختلفة، مما يتيح للشخص فهم الآخرين، و يتيح لهم فهمه بطريقة صحيحة. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: تبادل الأفكار، أو المشاعر، أو الآراء مع الآخرين. الاستماع، والتفاعل أثناء المحادثات. التحدث، والمراقبة، والتعاطف. إعطاء، وتلقي الملاحظات البناءة، والتحدث العام. فهم الاختلافات في كيفية التواصل من خلال التفاعلات المباشرة، والمحادثات الهاتفية، والاتصالات الرقمية، مثل البريد الإلكتروني، والوسائط الاجتماعية

يتضمن الاتصال الفعال معرفة كيفية الاستماع بانتباه، إنها القدرة على تقديم التعاطف والانفتاح والتعليقات المفيدة بناءً على ما تسمعه، كما أن السلوك الودود والثقة والتواصل غير اللفظي الجيد، سيساعدك أيضاً. كمدير على تطوير علاقات جيدة مع أعضاء فريقك

:سنكتشف بعض فوائد الاتصال الفعال في السطور التالية

بناء الثقة

التواصل الفعال يعزز الثقة مع الآخرين، تساعد قدرتك على الاستماع باهتمام وتبني وجهات نظر مختلفة الآخرين على الثقة في أنك تتخذ قرارات مثالية لكل فرد في المجموعة، نظراً لأنك تعمل كنموذج يحتذى به، فسوف تمتد هذه الثقة إلى فريقك وسيشعرون كما لو أنهم يستطيعون الوثوق بزملائهم في الفريق. للوفاء بواجباتهم ومسؤولياتهم

منع أو حل المشاكل

تلعب القدرة على التواصل بشكل فعال دوراً كبيراً في حل النزاعات ومنع نشوب النزاعات المحتملة، المفتاح هو التزام بالهدوء والتأكد من سماع جميع الأطراف وإيجاد حل مثالي لجميع المعنيين

توفير الوضوح والتوجيه

بفضل مهارات الاتصال الفعال، يمكنك تقديم توقعات وأهداف واضحة لفريقك، يتضمن ذلك إيجاد طرق بناءة للإشارة عندما لا يعمل شيء ما بالإضافة إلى تقديم ملاحظات مفيدة لإعادة الأشخاص إلى المسار الصحيح، سيفهمون مهامهم ومسؤولياتهم المحددة، وكذلك مهام زملائهم في الفريق، ما سيساعد في القضاء على النزاعات والارتباك

يخلق علاقات أفضل

يعمل التواصل الجيد أيضاً على تحسين العلاقات، سواء مع الموظفين أو في حياتك الشخصية مع الأصدقاء وأفراد الأسرة، الاستماع بعناية وتقديم ملاحظات عالية الجودة يساعد الناس على الشعور بأنهم مسموعون ومفهومون، وهذا بدوره يغذي الاحترام المتبادل

يزيد من المشاركة

مع شعور الناس بمزيد من الثقة في عملهم وفي فهمهم لما يتعين عليهم القيام به، يصبحون أكثر انخراطاً في عملهم ككل. وفقاً لدراسة حديثة تستكشف سيكولوجية مشاركة الموظفين، فإن 15% فقط من الموظفين البالغين يتعاملون مع أرباب عملهم، من خلال إعطاء الأولوية للتواصل الفعال، يمكنك زيادة المشاركة وبالتالي زيادة الرضا بين أعضاء فريقك

يحسن الإنتاجية

عندما يفهم أعضاء الفريق أدوارهم وأدوار الآخرين وتوقعاتك، يمكنهم التركيز أكثر على عملهم وبدرجة أقل على قضايا مكان العمل

من خلال التواصل الفعال، يتم حل نقاط الخلاف بسرعة، ويمكن للموظفين إدارة عبء العمل بشكل أفضل وتقليل عوامل التشنيت، وتساهم هذه الفوائد في زيادة الإنتاجية لك وفريقك

يعزز بناء الفريق

مع تحسين الاتصال، سيكون أعضاء الفريق أكثر قدرة على الاعتماد على بعضهم البعض، لن يشعر أحد أعضاء الفريق كما لو كان عليه أن يحمل المجموعة بأكملها

سيشجع هذا التقسيم المحسن للعمل المشاعر الإيجابية والعلاقات بين أعضاء الفريق، ما يؤدي إلى تحسين الروح المعنوية وخبرات العمل

3- عوامل نجاح العملية الاتصالية:

يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منه و هذه العوامل هي :

1- عوامل تتعلق بالمرسل:

- تحديد الهدف من الاتصال .
- أن يكون ملما بالموضوع و بجمهوره .
- أن يكون موضع ثقة من المستقبل باعتبار أن هذه الثقة الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله.
- أن يتمتع بمهارات الاتصال المختلفة و أن يستخدم الاتصال اللفظي و غير اللفظي خلال نقل رسالته.
- اختيار الوقت والوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة و هدفها.
- أن يكون في مظهر لائق و محترم و جذاب.

2- عوامل تتعلق بالرسالة:

- تناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه و درجة استعابه و تلبية احتياجاته.
- البناء المنطقي للرسالة و تسلسل في عرض الأفكار .
- حسن صياغة الرسالة من حيث التشويق و الإثارة الذي يخاطب إدراك المستقبل و يضمن تفاعله معها.
- أن تكون واضحة بسيطة ، جذابة للانتباه .
- الاعتماد على الإقناع باستخدام الأمثلة و الشواهد .

3- عوامل تتعلق بالمستقبل:

- يؤثر الإطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة حيث يقوم بتفسير رموزها وفق هذا الإطار باعتبار أن لكل فرد تصورات و اتجاهاته التي تتحكم في سلوكه و نظرتة

للأشياء .

- مستوى الإدراك الحسي للمستقبل و المتعلق بحواسه الخمس باعتبارها طريق تعرفه على الرسالة .
- دافعية المستقبل للمعرفة فهو لا يدرك الرسالة بمجرد استقبالها بل يتم ذلك حسب دوافعه و حاجاته التي يريد إشباعها .
- الظروف المحيطة بالمستقبل حيث أنها تدعم نوعية الرسالة و تكسبها قوة و قدرة على التأثير .

-4- عوامل تتعلق بالوسيلة :

- تناسب الوسيلة مع الموضوع و هدفها و كذا طبيعة المستقبل و خصائصه.
- التنوع في استخدام الوسائل.
- اختيار الوسيلة الأقل عرضة للتشويش.
- أن تتمتع الوسيلة بالمصداقية