

المحاضرة الاولى

أهمية التواصل الفعال

Importance of Effective Communication

المطلب الأول: ما هو التواصل؟

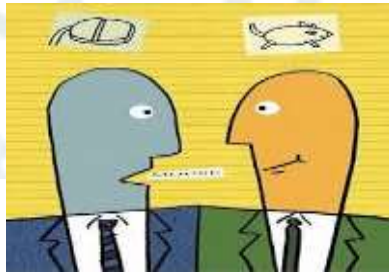
What is communication?

- ينطوي التواصل بشكل فعال على ترحيل المعلومات مع الاحتفاظ بنفس الشيء في المحتوى والسياق.
- يمكن فهم التواصل الفعال على أنه يحدث عندما يكون المعنى المقصود من المرسل والمعنى المتصور من المتلقي هو نفسه.
- التواصل هو: فن وعملية خلق ومشاركة الأفكار.
- التواصل أيضا هو: تبادل المعلومات ، لفظيا و عبر التعبير الجسدي، بين شخصين أو أكثر من أجل التأثير على حدوث العمل ، الأفكار، أو الآراء.
- التواصل هو عملية معقدة ذات اتجاهين.
- قد يتطلب التواصل عدة محاولات قبل الوصول إلى فهم مشترك بين الطرفين.

المطلب الثاني: هل عملية التواصل ناجحة؟

Is communication successful?

كلماتي خرجت بشكل جيد ولكن تمت معالجتها بشكل سيئ في دماغك.



المطلب الثالث: الغرض من الاتصالات

Purpose of communications

عندما نتواصل مع شخص آخر ، ما الذي نحاول تحقيقه؟

- إخبار
- إعطاء تعليمات
- تحفيز
- إقناع
- تشجيع
- تفاوض
- فهم آراء وأفكار الآخرين
- الاستماع لأننا نريد أن نتعلم
- طلب وتلقي وتقديم المشورة والمعلومات، القرارات.

المطلب الرابع: أهمية التواصل

Importance of communication

- إن قياس نجاح عملية التواصل يكمن في الاستجابة التي تحصل عليها.
- نقضي حوالي 70٪ من وقتنا في التواصل مع الآخرين.
- غالبا ما تصنف مهارات التواصل ضمن أهم المهارات المطلوبة للنجاح في العمل.
- يسمح لك التواصل الجيد بإيصال رسالتك للآخرين بشكل فعال. الأمر الذي يزود الآخرين بمعلومات أفضل حول كيفية إنهاء المهام الموكلة إليهم.

Effective communication

يتطلب التواصل الفعال توافر العديد من المهارات.

نوعية المهارات التي ستستخدمها للتواصل الفعال تتوقف على:

1- الوضع الذي أنت فيه (حيث تختلف المهارة المطلوبة عندما تفاوض الآخرين عن تلك التي تستخدمها عند عرض نتائجك)

2- المتلقي: قد يكون لدى المتلقي مشاكل في السمع أو في اللغة مما قد يتطلب مهارات معينة لدى المرسل.

3- المعلومة بحد ذاتها (إيصال الأرقام والبيانات يتطلب مهارات عرض أكثر مما يتطلب من مهارات الحديث).

تخيل أنك تحاول الحديث مع أحد على الطرف الآخر من النهر

قد تظهر عوائق لعملية التواصل:

• قد تتمثل هذه العوائق باختلافات في الثقافة، التوقعات، التجربة، والرؤيا حول الموضوع أو حتى اختلاف في أسلوب التواصل.

• قد يكون هنالك عائقاً واحداً أو مزيجاً من العوائق أو كل العوائق معاً.

• من الهام ملاحظة وجود هذه العوائق وملاحظة أنها قد تكون موجودة في عدة نقاط من عملية التواصل.

مهارات التواصل هي الأدوات التي نستخدمها لإزالة هذه العوائق التي قد تقف في وجه التواصل الفعال.

المطلب السادس: لماذا نتواصل؟

Why do we communicate?

نقضي الكثير من الوقت في المحادثة ولكننا نادرا ما نقف لنفكر في الغرض من عملية التواصل-ونتيجة لذلك قد تضيع رسالتنا في بعض الأحيان.

التواصل هو ليس مجرد محادثة! ولذلك سنبين الفرق بين المحادثة والتواصل:

التواصل هو تحويل الأفكار والكلمات إلى أفعال ذات مغزى، أما المحادثة هي تبادل للكلمات.

يركز التواصل بشكل أكبر على ما الذي تريد انجازه، أما المحادثة تتضمن ما الذي تريد أن تتشارك فيه مع الآخرين.

مدرس المقرر: د. عبدالله سميرموسان