

مهارات الأتصال الفعال وأنواع الشخصيات



المقدمة :

تعتبر الاتصالات أساس وعماد حياتنا اليومية ؛ فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، بشكل يمكن أن نعتبر الإنسان مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستلم منها ، فالاتصالات " هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين .

وإذا انتقلنا إلى منظمات الأعمال نجد أن نجاح الإدارة يتوقف إلى حد كبير على فاعلية الاتصال بالآخرين. فالاتصالات هي المفتاح إلى فعالية الإدارة. أو هي المركبة التي تسمح للمدير أن ينجز كل مهامه الوظيفية، فلكي يخطط بنجاح، يجب أن تتوافر لديه القدرة على توصيل رؤيته بشكل سليم الى العاملين ولكي ينظم بنجاح يجب أن يشجع انسياب الاتصالات من أعلى إلى أسفل وبالعكس، بجانب الاتصالات على نفس المستوى الإداري ، ولكي يقود بنجاح يجب أن يوجه العاملين إلى الأهداف المطلوبة، ولكي يراقب بنجاح يجب أن يتصل بالمرؤوسين ليتابع التقدم في الأداء مؤكداً على تحقيق الأهداف ويتدخل بالتصحيح اللازم





محتويات الدورة:



تعريف الأتصال



انماط الاتصال



التواصل الشخصي



عناصر الأتصال



عوائق الأتصال



انواع الشخصيات



انواع الأتصال



مهارات الأتصال



لغة الجسد





الفئة المستهدفة:

الطلاب والطالبات

الموظفين والموظفات

مدراء الاقسام والمعلمين



الأهداف:

١

أن يلم المشاركون بمفهوم التواصل الإنساني نظرياته وأبعاده ودوره في نجاح الفرد

٢

أن يتعرف المشاركون على خصائص الاتصال و معوقاته و أنواعه المختلفة

٣

يدرك أهمية لغة الجسد وترجمتها





نهاية هذا البرنامج التدريبي نتوقع أن المشاركون قد حققوا النتائج الآتية :

تنمية وصقل مهارات المشاركين الخاصة بعملية الاتصال و التي تمثل الجهاز العصبي و الحسي لكافة التعاملات الحياتية على أساس من المعرفة بمبادئ الاتصال وعناصره و معوقاته ووسائل التغلب عليها و تزويد المشاركين بسبل بناء نظم الاتصالات في كافة مجالات الحياة بما يحقق فعاليتهم وينمي كفاءتهم في مجال الاتصال ويسهم في رفع إنتاجيتهم .





0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



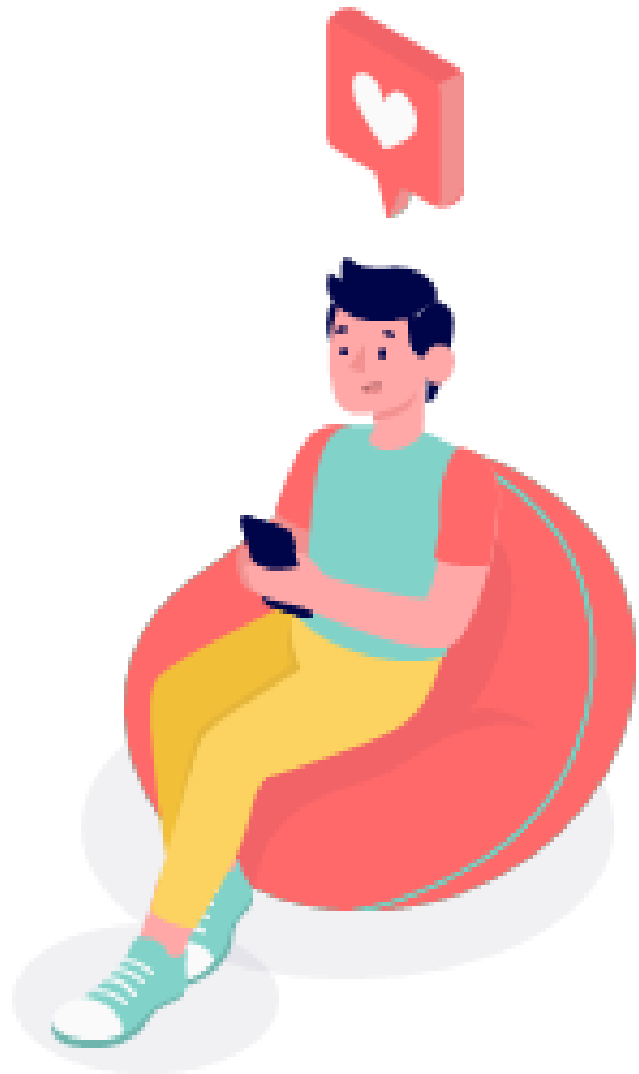
ms.markiting



ms42985236



0



الدرس الأول

الأتصال



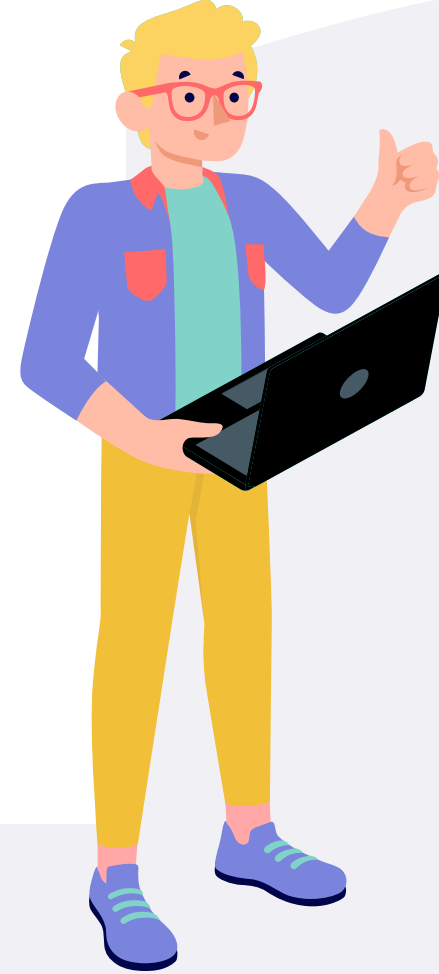
نعيش في عالم حيث يمتلك فيه الكثير منا أصدقاء
على الإنترنت، ولكننا في الواقع فقدنا التواصل الإنساني

الحقيقي. - روبين شارما



♡ مفاهيم الأتصال:

الأتصال ليس مجال مستقلا بذاته ، وانما هو نقطة
التقاء بين معارف متعددة
لمختلف التخصصات، وهذا ما جعل كل المعارف
الإنسانية تهتم في هذا المجال
وظهرت العديد من التعريفات من خلال وجهات نظر
مختلفة



يعرف الأتصال: 

- الأتصال : المعلومات المبلغة ، او
- الرسائل الشفوية وتبادل الأفكار والأراء عن طريق الكلام او الأشارات

- الأتصال : تفاعل الأنسان مع البيئة ، وتأثير سلوكه عليها 



يعرف الأتصال: ♥



- الاتصال : تبادل الكلمات

وظهور ردة فعل سواء

★ كانت شفوية ، نصية

بغرض ايجاد هدف

مشترك

- عرف الاتصال الشخصي بأنه " عملية نقل

هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض

إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.





ومع تعدد التعاريف والمفاهيم، كلها اتفقت على ان
عملية الأتصال عامل مهم في تفاعل الانماط المختلفة
من الشخصيات مع بعضها من اجلها تحقيق هدف
مشترك ، او تبادل المعلومات والمنافع



تمرين نهاية الدرس:

- من خلال وجهة نظرك أي من التعاريف السابقة تفضلها ولماذا؟

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الأول شكرا لكم



0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



ms.markiting



ms42985236





الدرس الثاني:

عناصر الأتصال



لدينا اثنين من الأذان، وفم و احد
لكي نستمع ضعف ما نتكلم"

عناصر الأتصال: ♡



الرسالة

مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر



الترميز:

حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثيره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز

المرسل:

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه.



عناصر الأتصال ♡

التغذية الراجعة:

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت



المستقبل:

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة

القناة الحاملة للرسالة:

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.



تمرين نهاية الدرس:

من خلال عناصر الأتصال السابقة اذكر موقف
حصل لك قمت بدور المرسل

واخر بدور المستقبل

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الثاني شكرا لكم



0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



ms.markiting



ms42985236



0



الدرس الثالث:

انواع الأتصال



• **"الادراك، ربما لا يحدث مع أفضل نظم
الاتصال المكتبية مثلما يحدث وقت شرب
القهوة معاً في وقت الاستراحة"**



الأتصال اللفظي -1

في هذا الإطار تدل كل أنواع الاتصال التي يستعمل فيها اللفظ، ويكون بمثابة الوسيلة التي تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.



تمرين نهاية الدرس:

من خلال عناصر الأتصال السابقة اذكر موقف
حصل لك قمت بدور المرسل

واخر بدور المستقبل

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





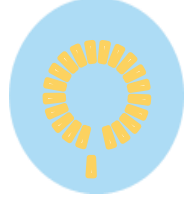
نهاية الدرس الثالث شكرا لكم



الدرس الأول:

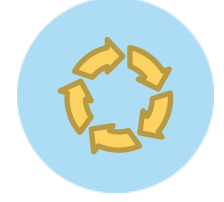
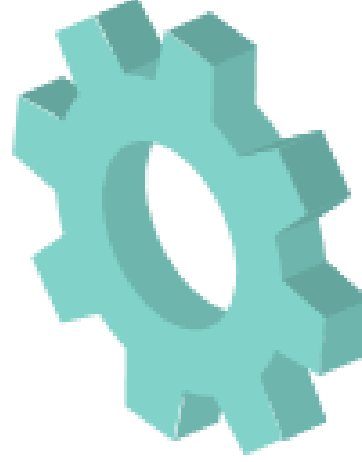
انماط الأتصال

• انماط الأتصال



نمط شكل الدائرة

و هذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشر



نمط شكل العجلة *

في هذه الشبكة يجلس الشخص الواحد وسط مجموعة في شكل العجلة ويكون قادرا على الاتصال مع كل فرد من أفراد الجماعة أما الأفراد فلا يستطيعون الاتصال إلا بالشخص نفسه ويكون هذا الشخص قائدا للمجموعة وصانع القرارات لها، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرارات تتركز في يد الرئيس أو المدير.



• انماط الأتصال



نمط شكل الكامل المتشابك

في هذا النمط يتاح لكل فرد من أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر أن هذا الاتصال يتجه إلى كل الاتجاهات غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة .



* نمط شكل السلسلة

و في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط سلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.



تمرين نهاية الدرس:

بناء على انماط الأتصال السابقة ، اذكر لنا كل
نمط وماذا يناسبه من اجتماع عمل
(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الأول شكرا لكم





0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



ms.markiting



ms42985236



0



الدرس الثاني :

عوائق الأتصال



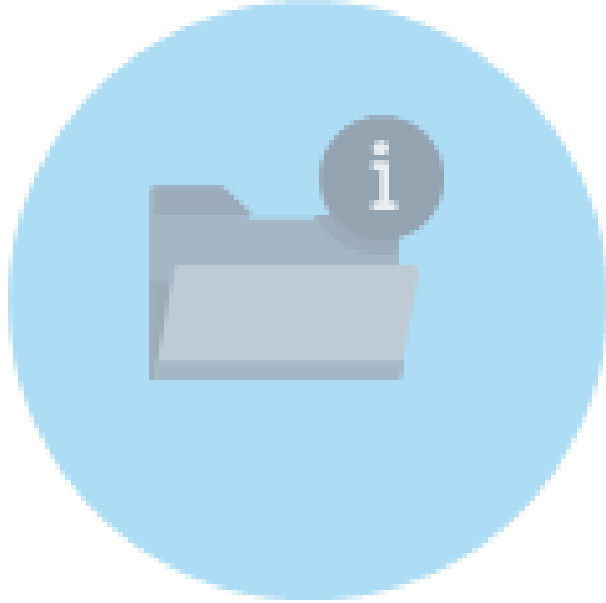
•

المشكلة الكبيرة الوحيدة
في التواصل هي الوهم بأن
ذلك حدث"

•

• عوائق الأتصال

حجم المعلومات



(الإفراط في مقدار المعلومات، ومن الشكاوى السائدة في
أوساط المديرين في المنظمات، أنهم غارقون في المعلومات)



• عوائق الأتصال

تحريف المعلومات

وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

(خصائص المتلقي - الإدراك الانتقائي - المشكلات اللغوية - ضغوط الوقت)



تمرين نهاية الدرس:

هل لديك معوقات اتصال اخرى؟

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الثاني شكرا لكم





الدرس الثالث :

مهارات الأتصال

"التواصل هو العلاج الذي يناسب
جميع الناس لكل الامراض"

• مهارات الأتصال

- الاستماع الجيد



- الأنصات *



- استخدام صوت واضح

- الأعداد



• مهارات الأتصال

- استخدام لغة
جسد ملائمة



* - جذب انتباه
المستمع

- اختيار مفردات مناسبة



تمرين نهاية الدرس:

بناء على المهارات التي ذكرت في السابق رتب
المهارات من حيث الأهمية بالنسبة لك ؟

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الثالث شكرا لكم





0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



ms.markiting



ms42985236



0



الدرس الأول: التواصل الشخصي



*
♥
"تبقى المنظمة القيادية بخير طالما
يظل التواصل قوياً و حياً بين قمة
الهرم و قاعدته"
*
♥
*

• التواصل الشخصي

على الرغم من أنه قد يبدو في بعض الأحيان أن غالبية عمليات التواصل والتفاعلات الخاصة بك تأخذ منحى الاجتماعات الافتراضية والمكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني، إلا أن التواصل الشخصي من المرجح أن يكون واحدًا من الأساليب الشائعة الخاصة بك في التواصل مع الآخرين في مكان العمل. وبالرغم من كونه غير مريح أحيانًا، إلا أن هنالك حالات يكون فيها التواصل الشخصي مع مديرك أو فريقك أو عميلك هو الحل الأفضل وقد يكون ضرورة محتمة.



• التواصل الشخصي

حتى لو لم يكن هناك حاجة واضحة لإجراء لقاء شخصي، فإنه قد يكون من المفيد القيام بذلك، وخاصةً إذا كنت تعمل كجزء من فريق لا يتواجد أعضاؤه في مكتبٍ أو بلدٍ واحد من خلال اجتماع الفريق وجهًا لوجه في بعض الأحيان

وأخيرًا، قد يساعدك الاجتماع الشخصي على التواصل مع العملاء أو الزملاء بشكل أكثر فعالية من التواصل عن بعد. فعندما تجري اجتماعًا شخصيًا مع شخص ما، فسيتعلم كلاكما الكثير عن أسلوب التواصل المفضل لدى الآخر، كما يتيح فرصة التعرف على شخصية الآخر. بعد إجراء اجتماع مع شخص ما، يمكنك استخدام هذه المعرفة للتواصل مع ذلك الشخص عن بعد في المستقبل، وبالتالي تقليل أو حتى القضاء على أي سوء فهم محتمل



تمرين نهاية الدرس:

ما هو تأثير التواصل الشخصي لديك ؟

ماهي مدى اهمية التواصل الشخصي في مجالات
العمل ؟

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الأول شكرا لكم





الدرس الثاني :

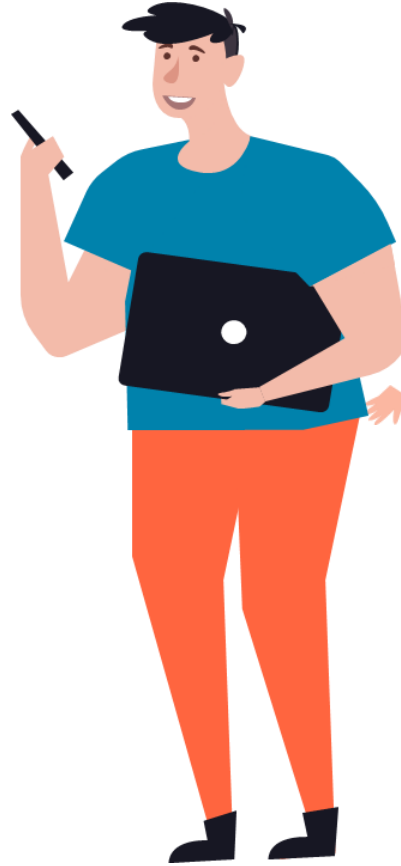
انواع الشخصيات



• الشخصية المترددة:

طريقة التعامل مع الشخصية المترددة:

- الشخص المتردد يحتاج أن تُظهر له أهمية وقتك، لأن ذلك سيساعده في تحديد ما إذا كان بالفعل يهتم لأجل منتجك أو لا.
- حاول أن تعرف اهتماماته من البداية، وذلك من خلال طرح أسئلة مباشرة غير معقدة.
- قم بعرض الخيارات المتاحة أمامه، وأظهر قيمة سلعتك والفرق بينها وبين مثيلاتها الموجودة في الأسواق، والفائدة التي سوف تعود عليه من خلال شراءها.
- قم بعرض خيارات واضحة ومباشرة له، وساعده في الاختيار عند الحاجة.



الشخص المتردد هو شخص غير صارم في اتخاذ قراراته بشكل عام، فهو لا يعرف ما الذي يريده تحديداً. الشخص المتردد قد يقوم بالسؤال عن نفس السلعة او المنتج او الموضوع في الكثير من الأماكن وفي النهاية لا يشتري أساساً ولا يتخذ القرار ، ليس لوجود عيب في السلعة ولكن لأن شخصيته المترددة لا تسمح له بإتخاذ القرارات الفورية أو السريعة.



الشخصية الواثقة :

طريقة التعامل مع العميل الواثق:

- قم بإجابة أسئلته بشكل مباشر وواضح، وقدم له ما يريد من معلومات في حالة طلب ذلك.
- حاول في أسرع وقت التوصل للنموذج الذي يريده وقدمه له. هذا الشخص في الغالب يمتلك الكثير من المعلومات حول ما يريد تحديداً



هذا الشخص يعرف جيداً ماذا يريد، وهو يتواصل معك أو يدخل متجرك ولديه نية حقيقية للشراء. وفي حالة توافر المواصفات التي يحتاجها في منتجك سيقوم بالشراء مباشرة.



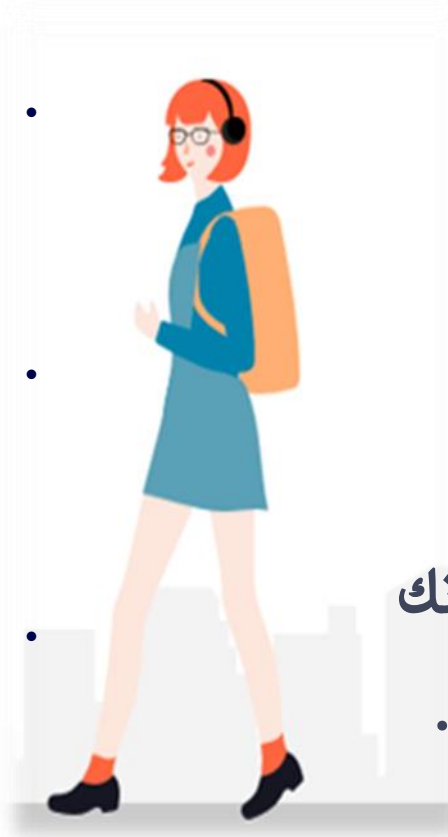
• الشخصية الصامتة :

طريقة التعامل مع العميل الصامت:

طرح الأسئلة التي تدور حول الرأي والفكر، التي لا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا

أعطه الفرصة لعرض رأيه وأبرز له أن رأيه هاماً بالنسبة إليك، وسوف تأخذه بعين الاعتبار

لا تزعه بسيل من الأسئلة لإجباره على الحديث، بل احترم خصوصيته وامنحه المساحة لجعل الحوار يبدأ بشكل تدريجي.



* العميل الصامت عميل لا يتكلم كثيراً ولا يسأل كثيراً، وكذلك لا يُظهر أي نوع من الانطباعات السلبية أو الإيجابية فيبدو لك أنك لا تستطيع فهمه أو التعامل معه.



• العميل المتحدث طول الوقت (الثرثار) :

طريقة التعامل مع الشخصية الثرثارة :

• إسأل أسئلة مغلقة:

و هي الأسئلة التي لا تحتاج ردا مطولا ، بل إجابات قصيرة وأحيانا كلمه واحده. لا تلجأ للأسئلة المفتوحه إلا إذا كنت تحتاج تفاصيل أكثر.

• إعطى أسئلة مختصره:

لا تشجع الحديث الذي ليس له معنى. سيحاول شذك لحديث خارج العمل. لتمنع ذلك أجب على كلامه بأقل عدد من الكلمات و في الحال عد للموضوع الأساسي ، و أعطيه المعلومات اللازمه في الحال.



الشخص كثير الحديث أو الثرثار، لا يكف عن الحديث * وليس فقط الحديث بشأن سلعتك، بل إنه قد يتحدث خارج الموضوع. هذا النوع لا ولن يُعطيك الفرصة للحديث عن تفاصيل خدمتك، أو محاولة تقديم المساعدة بأي شكل من الأشكال، فهو يتخذ من الكلام وسيلة لجذب إنتباه الآخرين له.



تمرين نهاية الدرس:

اذكر موقف حصل لك مع احدي هذه
الشخصيات وكيف التعامل معها ؟

من تلك الشخصيات اذكر لنا شخصية تشبهك ؟
(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الثاني شكرا لكم





0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



ms.markiting



ms42985236



0



الدرس الثالث :

لغة الجسد



"افعل ما تستطيع مستخدماً كل ما
تملك أينما كنت"

لغة الجسد

لغة الجسد هي أساس التواصل غير اللفظي، ولها تأثيرٌ كبيرٌ على نظرة الآخرين لك وفهمهم لرسائلك. فهم الرسائل التي تقوم بإرسالها للآخرين والقدرة على تفسير الرسائل التي يرسلها لك الآخرون من خلال لغة الجسد سوف يساعدك على أن تصبح أكثر وضوحًا ومحاورةً أكثر فعالية.

إليك فيما يلي الأمور التي يجب عليك القيام بها والأمور التي عليك تجنبها لمساعدتك على أن تصبح أكثر وعيًا بلغة الجسد والرسائل التي تقوم بإرسالها من خلالها

...



الأمر الأساسية التي يجب الإمام بها بخصوص لغة الجسد

التواصل البصري

النظري عيون من تعمل معهم ومن تحدثهم دون تحدي

تجنب تكتيف اليدين

هذه الحركة تعطي شعور بالإنغلاق تجاه الآخرين

لا تنظر الى الساعة

فهذا يترجم على أنك في عجلة من أمرك أو لديك الرغبة في المغادرة وبالتالي يخلق توتر/ انزعاج للطرف الآخر

التنهيد والتثاؤب

يعطي شعورًا بعدم الاكتراث / عدم الانتباه / الملل من الحديث

الإشارة بالإصبع إلى الأمام

تجنب هذه الحركة لما تسببه من إزعاج للطرف الآخر وشعور بالاتهام باللوم

ضعف قبضة المصافحة

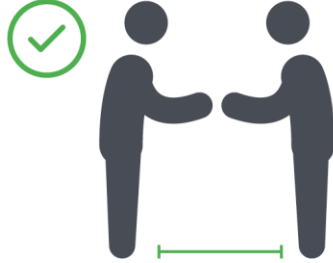
ودلالاتها في لغة الجسد أنك غير واثق وغير مهتم بمن تصافح. وينصح الخبراء بقبضة متزنة في المصافحة



بعض الممارسات الصحيحة والخاطئة للغة الجسد



لا تقف بمسافة قريبة جداً أو بعيدة جداً عن هؤلاء الذين تتحدث معهم. سوف تختلف المسافة المهذبة المناسبة اعتماداً على ما إذا كانت تربطك بجهة الاتصال علاقة مهنية أو عائلية أو ودية أو حميمة



حافظ على مسافة مهذبة واحترم المساحة الشخصية لتجنب جعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح



لا تحن ظهرك أو تُكثّف ذراعيك أو ساقيك. فهذا يسمى وضعية مغلقة تنقل الانزعاج وعدم الاهتمام



كن هادئاً واحرص أن يكون ظهرك مستقيماً وضع ذراعيك على جانبيك أو اشبكهم معاً بطريقة لطيفة. فذلك عبارة عن وضعية مفتوحة تنقل الراحة والثقة



لا تحن ظهرك أو تُكثّف ذراعيك أو ساقيك. فهذا يسمى وضعية مغلقة تنقل الانزعاج وعدم الاهتمام



كن هادئاً واحرص أن يكون ظهرك مستقيماً وضع ذراعيك على جانبيك أو اشبكهم معاً بطريقة لطيفة. فذلك عبارة عن وضعية مفتوحة تنقل الراحة والثقة



لا تتلمل أو تقوم بحركات قد يُساء تفسيرها أو تنتقص من رسالتك



احرص أن تقوم بإيماءات مدروسة وهادفة للتأكيد على رسالتك وإشراك جمهورك بها

تمرين نهاية الدرس:

اذكر لنا موقف فسر عن طريق الخطأ بسبب
لغة الجسد؟

(لمدة دقيقة فكر واكتب الحل في ملاحظتك)





نهاية الدرس الثالث شكرا لكم





0

x x x x

ms

Social media services



0

0545995822



ms.markiting



ms42985236



0