



مهارات التواصل مع الآخرين



تواصل هو عبارة عن التفاهم ما بين
طرفين معينين كمنظامين أو كيانين أو
شخصين، ويكون احد الطرفين مرسلأ
في وقت معين، والطرف الآخر مستقبل.



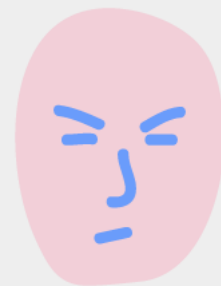
تحديد الحواجز التي تمنع التواصل الجيد
مع الآخرين

تطوير مهارات التواصل مع الآخرين



أنواع التواصل

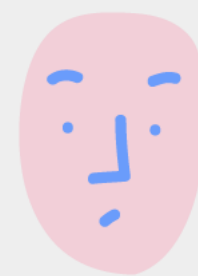
- + التواصل اللفظي
- + التواصل الغير لفظي



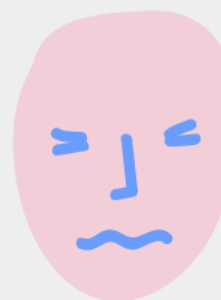
Anger



Happiness



Surprise



Disgust



Sadness



Fear

التواصل الغير لفظي

- + البيئة (بيئة الرسالة)
- + وضعية الجسد
- + حركة اليدين
- + عبارات الوجه والحركات
- + الملابس والهيئة العامة
- + اللمس



عقبات التواصل



- + الكلمات ودلالاتها
- + فلترة المعلومات
- + عدم مصداقية المرسل
- + الرسائل المزدوجة
- + اختلاف المرجعيات
- + زيادة المعلومات
- + مهارات ضعيفة في التواصل

أسباب التواصل الغير فعال

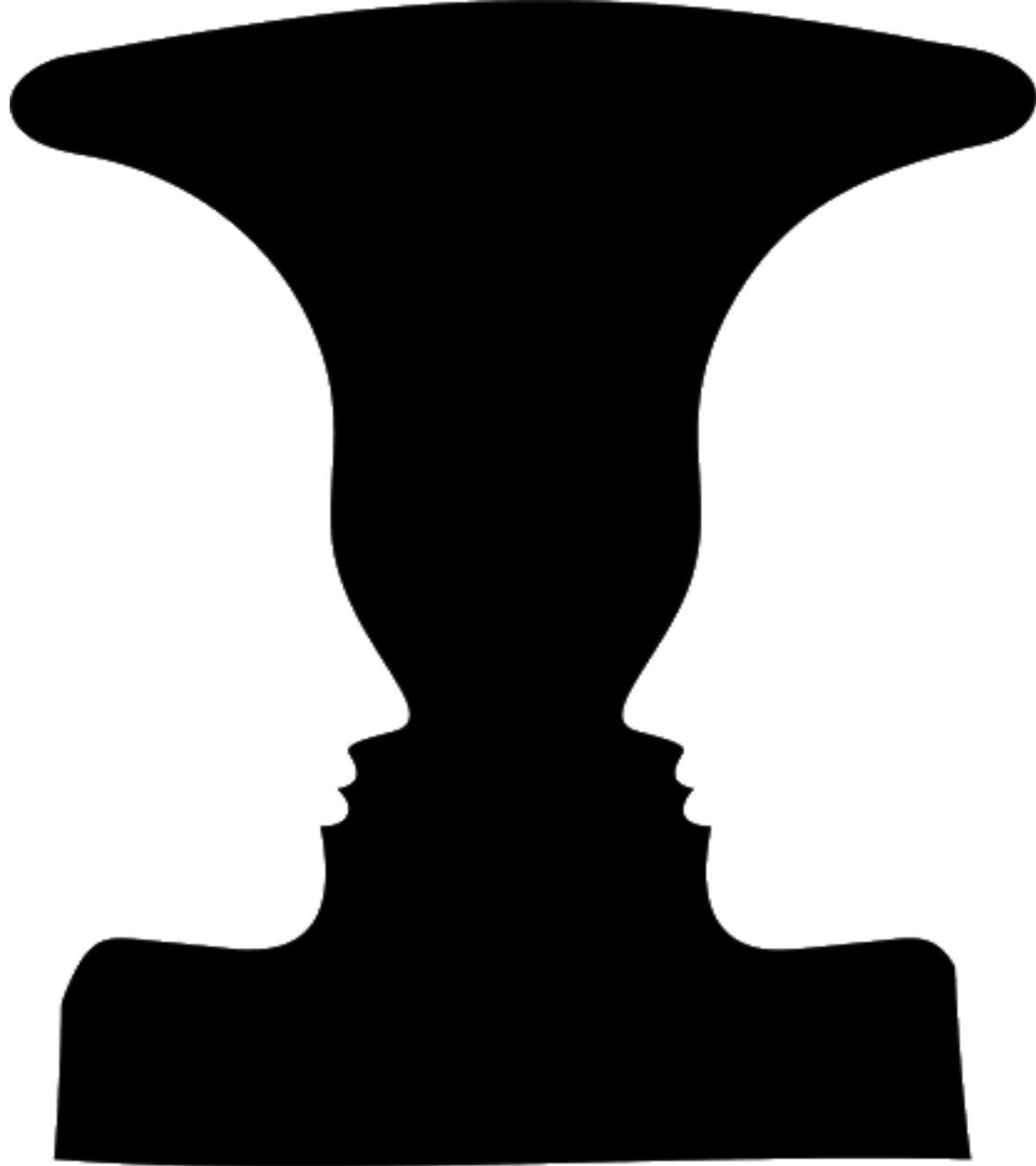
+ الفلترة

عدم إعطاء كل المعلومة ولكن فلترتها لإرضاء الآخر أو للسيطرة على الموقف.

• الإدراك الانتقائي

يختار الناس التقاط ما يريدونه من المثيرات وذلك بناء على خلفياتهم، قيمهم، تربيتهم، تجاربهم، مواقف الحياة ومرحلة النضج.







بيرن – مدرسة التحليل التبادلي

مواقف الحياة

+ تفاؤل: أنا بخير... أنت بخير

+ الأنانية: أنا بخير... وأنت لست بخير... عدم المسؤولية

+ تقدير الذات متدني: أنا لست بخير... وأنت بخير.

+ تشاؤم: أنا لست بخير... وأنت لست بخير / سلبي / برانويا.



أسباب التواصل الغير فعال

+ المشاعر

مشاعر المستقبل عند وصول الرسالة
يؤثر على تفسيرها.

+ زيادة بالمعلومات

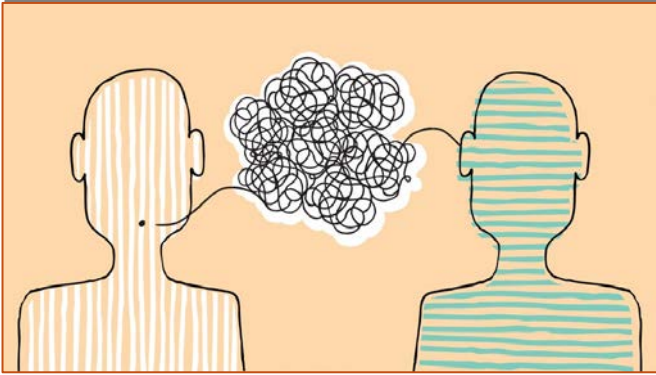
أي أن يكون توافر المعلومات أكثر
من قدرة الفرد على معالجتها.



أسباب التواصل الغير فعال

+ الريبة من التواصل

أحيانًا التواصل اللغوي أو الكتابي
يثير ريبة معينة عند الناس.



+ اللغة

بعض الكلمات تعني أشياء مختلفة
لناس مختلفين. الايمان، الحب،
الاحترام... إلخ



التغلب على صعوبات الاتصال

- + وضح ما تريد قوله- اذا كانت الأفكار واضحة فإنها ستصل بوضوح للآخر.
- + شارك الآخر باختلاف مرجعياتكم، واعطهم الشرعية لأرائهم حتى لو كانت مختلفة عن رأيك.
- + تحدث بشغف مع مشاعر وليس فقط حقائق.
- + تنبه للتواصل الغير لفظي.
- + تأكد من أن الطرف الآخر قد فهم بشكل صحيح ما تود قوله – أحيانًا يمكن أن نطلب منهم إعادة الحديث للتأكد.
- + تأقلم مع نمط التواصل لدى الآخر .