

مهارات التواصل مع الزملاء

- ❖ إن تطوير تواصل جيد مع الآخرين أمر مهم في العلاقات الاجتماعية، وفي التعليم، وفي العمل.
- ❖ من الخطوات والنصائح التي تساعدك على تطوير مهارات تواصل جيدة مع الزملاء هي **فهم**

أساسيات مهارات التواصل.

فهم أساسيات مهارات التواصل

يتضمن فهم أساسيات مهارات التواصل ما يلي:

➤ فهم حقيقة التواصل.

➤ الشجاعة.

➤ التدريب.

فهم حقيقة التواصل

- ✓ التواصل هو عملية **نقل** الرسائل والإشارات بين المرسل والمستقبل من خلال وسائل متعددة.
- ✓ مثال: "كلمات مكتوبة، دلالات غير لفظية، وكلمات منطوقة".
- ✓ يعتبر الاتصال **ناجحاً** فقط عندما يكون كل من المرسل والمستقبل قد فهمتا نفس المعلومات نتيجة لعملية التواصل.
- ✓ إن فشل عملية التواصل ونقل الأفكار والآراء يتسبب في انهيار الاتصالات وخلق الحواجز التي **تقف** في طريق أهدافك.

مثال: إذا لم يستطع المدرس إيصال المعلومات بالشكل الصحيح لطلابه، فسيكون التدريس فاشلاً وعملية الاتصال غير ناجحة.

الشجاعة

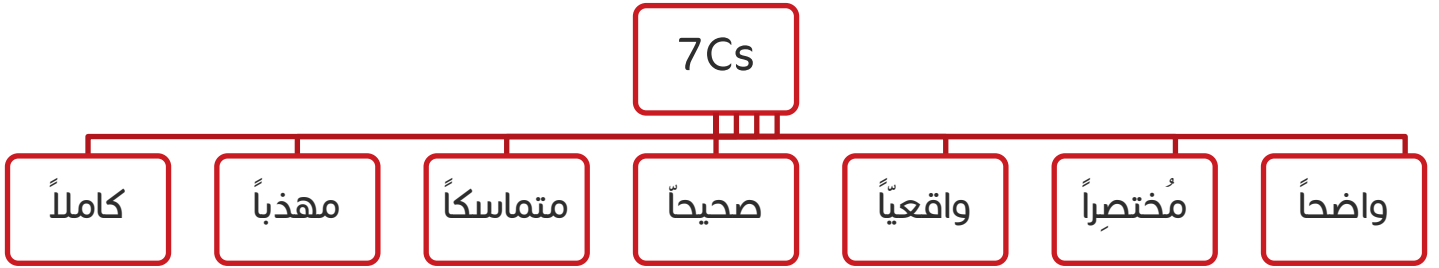
- ✓ امتلاك الشجاعة لقول **ما تفكر** به.
- ✓ **ثق** من تمكنك من الإسهام الإيجابي في المحادثة مع الآخرين.
- ✓ استقطع بعض الوقت يومياً للتعرف على **آرائك ومشاعرك** حتى تتمكن من إيصالها للآخرين.
- ✓ على الأشخاص الذين يترددون عند التحدث عدم الخوف من ذلك.
- ✓ قد يكون الحديث الذي يعتبره شخصاً ما غير مفيد، مفيداً لغيره من الأشخاص.

التدرب

- ✓ تبدأ عملية تطوير مهارات التواصل الجيدة **بتفاعلات بسيطة**، ويمكن التدرب على مهارات التواصل بشكل يومي في بيئة تتراوح بين البيئة الاجتماعية وبيئة العمل.
- ✓ يتطلب صقل المهارات الجديدة وقتاً، إلا أنك تتيح لنفسك **فرصاً وشراكات مستقبلية** كل مرة تقوم فيها باستخدام مهارات التواصل الخاصة بك.

كلمات تختصر أهم مهارات التواصل (ال 7Cs)

- ❖ اتفق خبراء التواصل على وجود نقاط هامة وأساسية يجب توافرها في إجراء اتصال فعال مع الآخرين.
- ❖ خاصة في العمل، يجب على رائد الأعمال الناجح أن يتقن هذه الخطوات حتى يحافظ على نجاح منظومة العمل بالمؤسسة، كما عليه أن ينميها لدى من معه من الزملاء.
- ❖ وتبعاً للنموذج الذي اتفق عليه خبراء التواصل، وسموه 7Cs.
- ❖ 7Cs: وهو عبارة عن 7 كلمات تختصر أهم مهارات للتواصل الفعال، وهي:



واضحاً Clear:

- ✓ يجب أن تكون رسالتك أو كلماتك لأي شخص سواء كانت وجهاً لوجه أو عبر الرسائل الإلكترونية أو الخطابات **واضحة وبسيطة غير مبهمة، ولا تحمل أكثر من معنى واحد** (تكون أو لا تكون).

الاختصار Concise:

- ✓ لا تسهب في الكلام للطرف الآخر، وحاول أن تختصر لكي لا تبعث في نفس الطرف الآخر الشعور بالملل أو الضجر بالحوار معك.
- ✓ حاول ألا تشتت انتباهه في العديد من المواضيع، بل كن دائماً حذراً أن يكون حوارك معه يدور حول نقطة واحدة تخدم هدفك الأساسي من الاتصال.

واقعي Concrete:

✓ في حوارك مع أي شخص حاول أن تدعم أقاويلك بالدلائل والإحصائيات التي تثبت صحة كلامك فهذا بدوره يبعث ثقة كبيرة في نفس من يتحاور معك ليكمل الحديث.

صحيح Correct:

✓ استخدم الألفاظ الصحيحة أثناء تواصلك مع الآخرين، سواء كانت كتابةً أو وجهاً لوجه.
✓ إذ أنه أثناء الكتابة قد يقع العديد منا في أخطاء إملائية أو أخطاء لغوية، كما يكثر البعض من استخدام الكلمات العامية والمصطلحات الغير مفهومة.

متناسك Coherent:

✓ إن الكلمات التي تستخدمها تكشف جزءاً كبيراً من الشخصية أمام الآخرين.
✓ فإذا لم تكن الكلمات مترابطة وداخل كيان متناسك، فتخيل كيف سيكون مظهر الشخص أمام من يتواصل معه!؟

الكمال Complete:

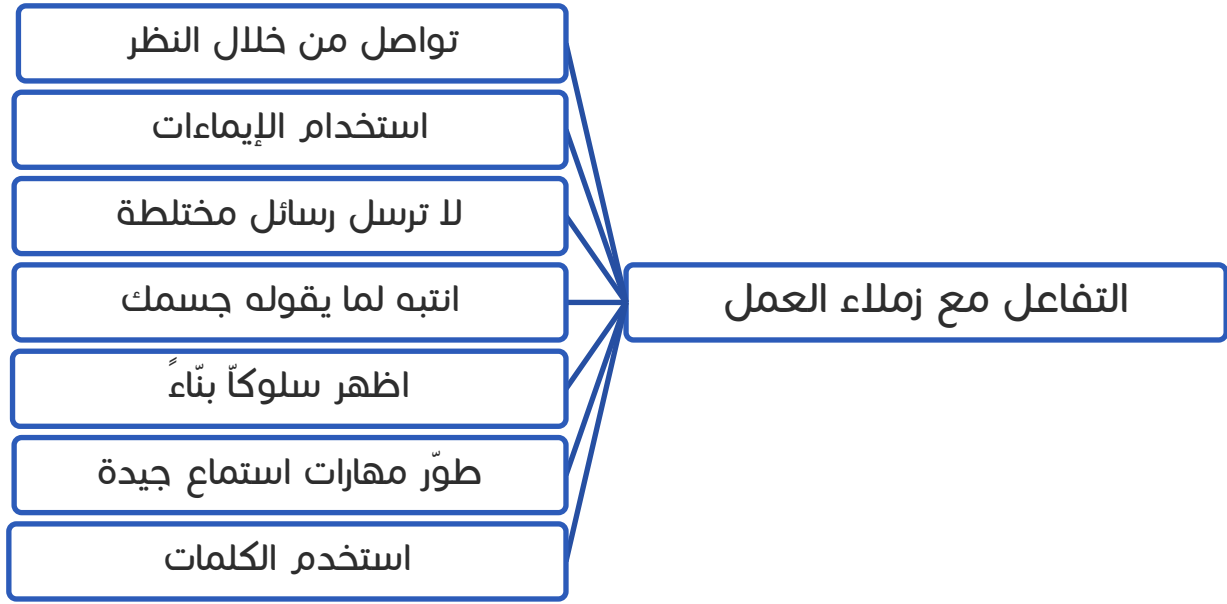
✓ احرص دوماً أن تكون رسالتك التي تكتبها أو التي ترغب في توصيلها للطرف الآخر كاملة، وتحمل كل ما تريد من معنى ومفهوم له.

مهذب Courteous:

✓ عند تواصلك مع الآخرين يجب عليك أن ترسم ابتسامة لطيفة على وجهك تبعث من أول وهلة في نفس من يتواصل معك الطمأنينة والراحة والسكون.
✓ احرص أن تجعل هذه الابتسامة طبيعياً، وعززها دوماً بلطف ومعاملة ودودة.
✓ استخدم ألفاظك بعناية وانتقيها بحكمة.

تواصل مع الآخرين كما ترغب في أن يتواصلوا معك

التفاعل مع زملاء العمل



التواصل من خلال النظر

- ✓ سواء أكنت تتحدث أو تسمع، فإن النظر إلى عيني الشخص الذي تخاطبه يزيد من نجاح تواصله معك.
- ✓ تنقل نظرات العينين الاهتمام وتشجع الشخص الذي تحدّثه على الاهتمام بما تقول.
- ✓ إن الانتقال المستمر بين العينين يجعل عينيك تبدو برّاقة (انظر مرة إلى العين اليمنى، مرة إلى العين اليسرى).

استخدم الإيماءات

- ✓ يتضمن ذلك إيماءات الوجه واليدين.
- ✓ اجعل جسمك كله يتحدث.
- ✓ استخدم إيماءات أصغر للأشخاص والمجموعات الصغيرة، ويجب أن تزيد الإيماءات بزيادة حجم المجموعة التي يخاطبها الشخص.

إيماءاتك في حالة التحدّث مع شخص لن تكون كحال إيماءاتك عند التحدّث لجمهور.

لا ترسل رسائل مختلطة

- ✓ أحدث تناغماً بين كلماتك وإيماءاتك وتعابير وجهك ونبرة صوتك.
- ✓ إن تأنيب الشخص مع الابتسام يرسل للشخص رسائل مختلطة، مما يجعل الأمر عديم الكفاءة في إيصال المعنى.
- ✓ حدد ما تريده بوضوح وقله بصراحة خاصة في العمل، لأن زميلك لا يملك الوقت ليفهم إيماءاتك وما تضره نفسك.
- ✓ إن كنت مضطراً لإرسال رسالة سلبية، يجب أن تكون الكلمات وتعابير الوجه ونبرة الصوت **متناغمة** مع الرسالة.

انتبه لما يقوله جسمك

- ✓ يمكن أن تعبر لغة الجسد أكثر من الكلمات.
- ✓ إن التصريح بجملة مفتوحة مع ارتخاء اليدين إلى جانبي الجسم يوصل رسالة إلى من حولك بأنه يمكنهم التقرب منك وبأنك على استعداد لتسمع ما سيقولونه.
- ✓ من ناحية أخرى، يشير ضم الذراعين وشد الكتفين إلى عدم الاهتمام بالحديث أو عدم الرغبة بالتواصل.
- ✓ يمكن أن تؤدي لغة الجسد إلى قطع التواصل قبل بدئه إن كانت توصل رسالة للناس مفادها أنك لا ترغب بالحديث (مثل إذا حدا طنشك أنت وعم تحكي وما اتطلع فيك).
- ✓ إن اتخاذ وضعية جسد مناسبة، ووقفة تدل على إمكانية التقرب منك قد تؤدي إلى سير المحادثات الصعبة بسلاسة.
- ✓ اللمس: المصافحة، وضع الأيدي على الكتف، إمساك الأيدي.

ملاحظة: يساعدك التدرّب على ما ستقوله أمام المرأة على تطوير لغة جسدك.

أظهر سلوكاً بناءً

- ✓ يؤثر سلوكك بشكل هائل على التواصل وعلى طريقة تقديمك نفسك للآخرين وتفاعلك معهم.
- ✓ كن صادقاً، وصبوراً، ومتفائلاً، وأميناً، ومحترماً، وتقبّل الآخرين.
- ✓ قم بمراعاة شعور الآخرين وثق بجدارتهم.
- ✓ استطلع ردة فعل المتلقّي لتتأكد من أنه فهمك جيداً عند تحدثك.
- ✓ تجنّب الاعتقاد بأن كل ما تقوله صحيح دوماً.
- ✓ لا تفرط بالإطراء على نفسك أمام زملائك.

طُور مهارات استماع جيدة

- ✓ المتحدث الجيد يكون مصغ جيد أيضاً.
- ✓ يستغرق الناس 45% من وقتهم في الإنصات وكثيرون لا يجيدونه.

أظهرت دراسة علمية على مهارات الاتصال بين الناس أن:

- 75% من الناس يقضون يومهم في الإنصات والتحدث فقط (45% للإنصات و30% للتحدث).
- 16% من الناس يقضون وقتهم بالقراءة.
- 9% من الناس يقضون وقتهم في الكتابة.
- وهذا ما يؤكد أن الإنصات يحتل النصيب الأكبر من أنشطتنا اليومية.

- ✓ حاول أن تتحدث بطلاقة وأن تتأكد من تمكن الناس من الاستماع إليك عند تحدثك.
- ✓ يجب ألا يقتصر الأمر على الاستماع الجيد للآخرين.
- ✓ حيث أنه يجب على الشخص أيضاً الاستماع إلى كلمات الشخص الآخر والانخراط في محادثة حول الشيء الذي يتحدث عنه الشخص الآخر.
- ✓ تجنب رغبتك بالاستماع إلى نهايات جملهم فقط لأنك ترغب بتقليب الأفكار أو الذكريات في ذهنك أثناء تحدث الشخص.
- ✓ لا تقاطع الشخص عند حديثه، فهذا يؤدي إلى قطع سير الحوار.

حكمة:

إذا جالست العلماء فأنصت لهم، وإذا جالست الجهال فأنصت لهم.
فإنّ في إنصاتك للعلماء زيادة في العلم، وإنّ في إنصاتك للجهال زيادة في
الحلم.

أكثر كلمة يستخدمها الناس "أنا" ومعظم أحاديثهم تدور حولها فإن أردت أن تؤثر فيهم فاتركها لهم.

استخدام الكلمات

- ✓ عندما تتقن فن الكلام تبني أفضل العلاقات، وتحصل على ما تريد.
- ✓ أظهر كلماتك، تحدّث بشكل واضح، ولا تهمهم.
- ✓ الفظ كلماتك بشكل صحيح.
- ✓ استخدم الكلمات الصحيحة.
- ✓ أبطئ من حديثك.
- ✓ حسن صوتك.
- ✓ اجعل صوتك حيويًا.
- ✓ استخدم درجة صوت مناسبة عند الحديث.

كيف تعامل زملائك في العمل؟

- ✓ أظهر **الاحترام** لهم.
- ✓ حاول أن تكون **مستمعاً** جيداً.
- ✓ **لا** تفرض نفسك على الآخرين.
- ✓ **أوف** بوعودك معهم.
- ✓ **لا** تدخل في أحاديث الاستغابة.
- ✓ **اكسب** ثقتهم، وأنتك موضع ثقة.
- ✓ حين تكسب ثقتهم، **فلن يؤثّر** عليك أخطاءك الشخصية معهم.
- ✓ حينما تكون شخص غير موثوق به فإن سلبياتك سوف **تضخم**.
- ✓ **لا** تتردد في الاعتذار إذا ارتكبت خطأ بحقهم، **ولا** تأخذك العزة بالإثم.

كيف تكسب زملائك في العمل؟

- ✓ أظهر مشاعر قلبية في تعاملك مع زملائك.
- ✓ شاركهم في الحديث ولكن لا تخض معهم بشكل كبير.
- ✓ تعامل معهم كزملاء في العمل، وليس كأصدقاء.
- ✓ أعطهم النصيحة، ولكن لا تفرضها عليهم.
- ✓ لا تتوقع منهم شيء مهم ما لم يخبروك به صراحةً، **فالتوقع يولد الاحباط**.
- ✓ لا تكن من الأشخاص الذين يطلقون الأحكام على الآخرين.
- ✓ لا تمزح مع زميلك إلا إذا علمت أنه يرغب بذلك.

التعامل مع ذوي الطباع الصعبة

البشر ذوي الطباع الصعبة قد يكونون على أشكال مختلفة، منها:

- شخص لا يؤدي واجبه، ولكنه يود أن يخبرنا كيف نُؤدي نحن واجبنا.
 - زميل عمل يرفض التعاون أو التفاهم.
 - زميل لا يعمل ويرغب بأن نكون مثله ولا نعمل.
 - زميل متذمر يطلب مساعدتنا باستمرار ويستنزف طاقتنا.
- ← قد لا نستطيع تغيير واقع هؤلاء الأشخاص، ولكننا بالتأكيد نستطيع التعامل معهم لكي نخفف أو نحول أذاهم.

الزميل المتذمر

دائم التذمر والشكوى من ظروف العمل، وأنه مضطهد، وأن لا أحد غيره يخاف على مصلحة العمل.

كيف نتعامل معه؟

- الفت نظره إلى الأمور الإيجابية.
- الفت نظره بسلاسة لمدى السعادة التي سيجدها في الإيجابية.
- قدم له نماذج سلبية من أماكن عمل أخرى، وبيّن له أن وضعه هنا أفضل.

الزميل الثرثار

- ❖ يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء، ويعتقد أنه مهم جداً.
- ❖ يمكن ملاحظة رغبته الدائمة في التعالي ولكنه أضعف مما نتوقع.
- ❖ يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع المراد وبطريقة غير مُضنية.

كيف نتعامل معه؟

- قاطعه في منتصف تنفّسه، وعندما يحاول استعادة أنفاسه.
- وإذا لم ينفك هذا، انظر إلى ساعتك بانفعال (مع أن هذا السلوك يعد غير مهذباً لكن في هذه الحالة يجوز فعله).
- لا تضيع الوقت معه وتعطيه ما يريد، وأخبره بأن لديك عملاً تريد أن إنجازه (لن يغضب منك لأنه يعرف نفسه!!).

الزميل ذو المصلحة

- ❖ يتقرب منك ليتسلق عليك.
- ❖ يأخذ ولا يعطيك.
- ❖ قد يستغيبك.
- ❖ تشعر دائماً أنه يستغلك.

كيف نتعامل معه؟

- حدد علاقتك معه لأنه لا خير فيه.
- لا تعاديه لأنه يمكن أن يسبب لك المشاكل.
- إذا سألك بأمر شخصي لا يخص العمل اعتذر بلطف.

الزميل المتطفل

- ❖ يرغب بمعرفة كل شيء عنك.
- ❖ يتابع أخبارك.
- ❖ يهوى نقل الأخبار وإطلاق الإشاعات.
- ❖ يغضب إن لم تخبره عن أمور حصلت معك.
- ❖ قد يفتش أغراضك الشخصية في غيابك.

كيف نتعامل معه؟

- أخبره الخطوط العامة إذا أمكن ذلك.
- لا تصده لأن ذلك سيجعله يخرج الشائعات عنك.
- لا تدخل معه بالتفاصيل.
- لا تستمع إليه إذا أخبرك عن الآخرين.

تطوير مهارات تواصل جيدة

- ❖ كن واثقاً من نفسك ولا تتلعثم أمام الآخرين.
- ❖ حاول زيادة اختلاطك بالآخرين، سيمنحك ذلك فرصة لمعرفة طريقة التحدث مع مختلف أنواع البشر.

"انظر بعيون النحلة (إلى الأشياء الجميلة) ولا تنظر بعيون الذبابة (إلى الأشياء السيئة)"