كلية الطب البشري _ السنة الثانية

مهارات التواصل_ المحاضرة السادسة

التواصل الشخصي

محاور المحاضرة

- شروط التواصل
- معوقات التواصل
- خطوات التواصل
- قواعد التواصل

شروط التواصل

١. انطلق من احتياجات الاخرين .

اسأل الطرف المقابل ماذا يريد، ماهي احتياجاته ،ماهي متطلباته النفسية.

٢. توجد نية ايجابية وراء كل سلوك .

من المحال فعل شيء بدون مقصد إيجابي. أبدأ من المقصد الإيجابي (مربط الفرس)(الوتر الحساس) للمحاور الآخر لتصل للنتيجة. مثال: لماذا يسرق اللص؟

٣.ابحث عن البدائل البديل الثالث.

أهمل رأيك واجعل الطرف المقابل يهمل رأيه أيضا وابحثوا جميعا على رأي ثالث.

٤.الفهم افهم الاخرين واسمعهم ليفهموك

بحسب قانون الانجذاب لا يكن حواركم حوار الطرشان

٥.ليس ما تعرفه هو الصواب المطلق

٦. المكسب انت تكسب وانا الكل يكسب

لا لمنطلق "أنا سأربح وأنت ستخسر" . الشافعي: " أشفق على خصمي إذا حاورته ووجدت أن الحق معي" .

٧. المسؤولية انت المسؤول اذا لم يفهمك احد

مافي أحد يفهم = أنت ماتفهم = أنا احتاج للأسلوب أفضل.

لا تستخدم أسلوب واحد بكل أنواع الحوار. لا تغلق كل الأبواب.

٨.المرونة هي وقود التواصل

٩. العقل والجسم يؤثروا على بعض :

ملامح وجهك ترسل رسالة للشخص المقابل لك.

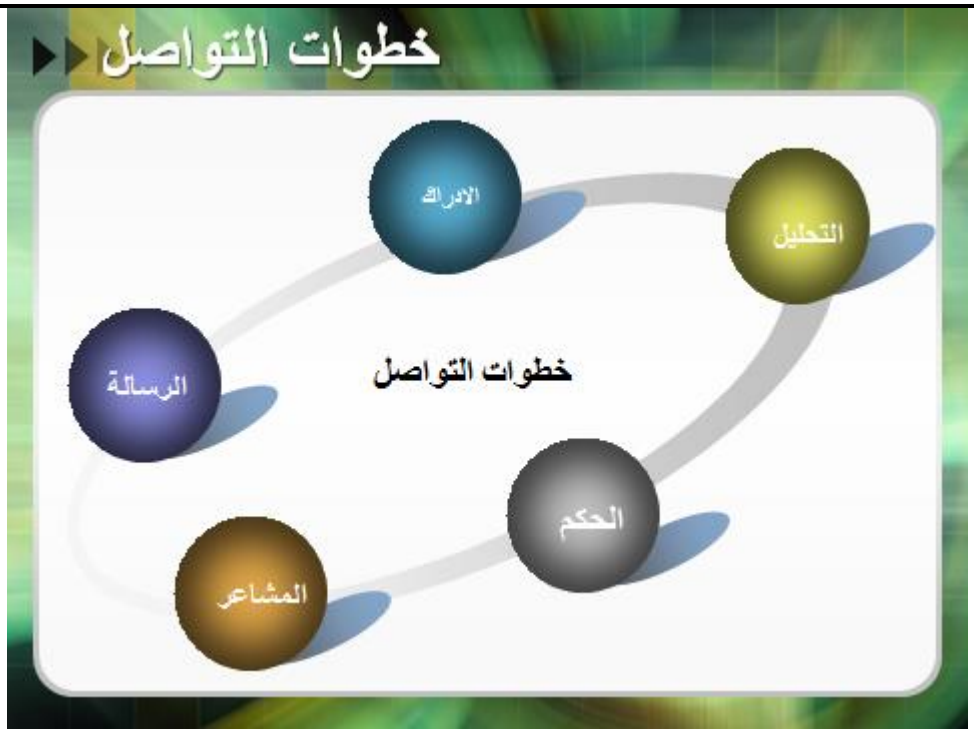
حركات يديك ترسل رسالة للشخص المقابل لك.

١٠. المستوى التواصل بطريقة واعية وغير واعية

انتظر لفلترة ومعالجة المعلومات وإرسالها للعقل الباطن. لا تسرع في أخذ الرد. كن طويل البال

خطوات التواصل

١. الرسالة .
٢. الادراك .
٣. التحليل.
٤. الحكم .
٥. المشاعر.



معوقات التواصل

١. التربية.
٢. اللغة أو اللهجة.
٣. البيئة.
٤. المستوى الاجتماعي .
٥. الحالة النفسية المزاجية.
٦. الوسيلة فيها خلل.
٧. المستوى العلمي.
٨. الثقافة.

قواعد التواصل

١-تجنب الكلام غير المفهوم

النموذج الأول:

من : علي إلى : صادق شكرا لك على الملف والمعلومات سأقضى السهرة عليه وأبلغك بالأرقام النهائية غدا . اتفقنا ؟

النموذج الثاني:

من : محمود علي – محاسب

الى : صلاح صادق- مدير تسويق

التاريخ : ٢٠٠٨/٨/١٥الموضوع : ملف أرقام المبيعات شكرا لإرسالك الملف والمعلومات الإضافية ، سأدرسه الليلة وسأبلغك بالنتائج بشكل محدد غدا بإذن الله الساعة ١٠.٣٠ صباحا ، إذا كنت تريد أن تبلغني اى معلومات إضافية اتصل بي على الرقم الداخلي ١٠٩ قبل الساعة الرابعة من مساء اليوم.

٢-**التواصل يبدأ بالوجه**: الابتسامة
٣-**التفرغ التام**:لا تستخدم جوالك أثناء الحديث ،حاول ان تفرغ ذهنك
٤-**لا تكثر الشكوى**: لا لـ" أنا "

٥-**اعطيه الوقت الكامل ليقول ماعنده :** لا لــ" أنا فاهمك". لا لــ" أنا حاسس فيك"

٦-**الابتسامة**

٧-**التفرغ التام**

٨-**اعطيه الوقت الكامل ليقول ماعنده**

٩-**حاول تستنج**

١٠-**تكلم بالتخصيص وليس بالتعميم**

١١-**تجنب التحيز والتعصب**

١٢-**تجنب التصنيف السلبي والايجابي**

١٣-**لا تتسرع في الحكم على الاخرين**

ضع إشارة في المكان المناسب بناء على السلوك الذي تمارسه ؟ ا

لا أوافق أبدا _لا أوافق _محايداً _موافق_موافق تماما.

-أتعمد ألا أستمع إلى هؤلاء الذين لا أتفق معهم في الرأي .
٢- أجد صعوبة في المشاركة الفاعلة في حديث يدور عن موضوع لا يمثل لي أية أهمية .
٣- عندما أفهم الرسالة التي يريد المتحدث توصيلها أتوقف عن الاستماع .
٤- من السهل الاستماع إلى آراء الآخرين ، وإن اختلفت معهم .
٥- أطلب من الآخرين توضيح النقاط التي لا أفهمها .
٦- أجهز عادة ردا في ذهني على كلام الآخرين وهم يتحدثون .
٧- أبدو غالباً كما لو كنت أنصت إلى الآخرين بينما في الحقيقة لا أقوم بذلك .
٨- تراودني أحيانا أحلام اليقظة في الوقت الذي يجب أن أكون فيه مستمعا إلى الآخرين .
٩- إذا كنت لا أستمع إلى الطرف الآخر فإني أخبره بذلك .
١٠- أستمع إلى الأفكار الرئيسية دون التفاصيل .
١١- أدرك جيدا أن للكلمات دلالات مختلفة بين الناس .
١٢- عندما لا أصدق أو أشعر براحة تجاه المتحدث أقوم بالتشويش على ما يقوله .
١٣- أنظر إلى الشخص الذي يتحدث إليّ .
١٤- أركز على رسالة المتحدث التي يريد توصيلها لا على مظهره الخارجي .
١٥- أعرف الكلمات والعبارات التي تجعلني أتأثر عاطفيا .
١٦- أجهز مسبقا أسلوب التعامل مع الآخرين حتى أحقق أهدافي .
١٧- أتوقع ردود أفعال الآخرين تجاه طريقتي في التعامل .
١٨- أضع في اعتباري الطريقة التي يريد بها الآخرون تلقي أفكاري
١٩- أحاول معرفة الحالة المزاجية للطرف الآخر أثناء الحديث معه.
٢٠- أشعر أنني قادر على توصيل أفكاري إلى الآخرين ، بحيث يدركون مقصدي .
٢١- أشعر غالبا بأن الآخرين لابد أنهم فهموا ما أقصد .
٢٢- أستطيع أن أستقبل الآراء السلبية بدون أن أتخذ موقفا دفاعيا .
٢٣- أتدرب على مهارات الاستماع بشكل منتظم .

٢٤- أجد صعوبة في التركيز على ما يقوله الآخرون عندما توجد هناك ضوضاء أو صخب .
٢٥- غالبا ما أحكم على مغزى رسائل الآخرين أثناء حديثهم .
٢٦- أكرر المعلومة التي تصل إلي لكي أتأكد أنني فهمتها بشكل صحيح .
٢٧- أجعل الآخرين على علم بأنني أدرك الحالة العاطفية التي تسيطر عليهم وأنا أتكلم معهم .

مفتاح التصحيح

الأسئلة ذات الأرقام (١-٢-٣-٦-٧-٨- ١٢-٢١-٢٤- ٢٥) تتبع القيمة التالية :
- لا أوافق أبدا _ لا أوافق _ محايد _ أوافق _ أوافق تماماً

(٥) _ (٤) _ (٣) _ (٢) _ (١)

الأسئلة ذات الأرقام

(٤-٥-٩-١٠-١١-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢٢-٢٣-٢٦-٢٧) تتبع القيمة التالية

لا أوافق أبدا _ لا أوافق _ محايد _ أوافق _ أوافق تماماً

(١) _ (٢) _ (٣) _ (٤) _ (٥)

تحليل النتائج :-

١٠٩- ١٣٥ إن لديك فهما ممتازا لعملية الاتصال وتقوم بها بكفاءة ، فحافظ على هذا المستوى الجيد! وسوف تساعدك هذه المحاضرة في تدعيم مهاراتك في الاتصال

٨٢-١٠٨ إن لديك فهما قويا لعملية الاتصال وتقوم بها في اغلب الأوقات بكفاءة ولديك عدد من الجوانب التي قد تحتاج إلى بعض التحسينات . اختر جانبا محددا من جوانب الضعف في الاتصال وقم بممارسة المهارات الخاصة به .

٥٤- ٨١ إن لديك فهما عاما لعملية الاتصال وتقوم بها أحيانا بكفاءة . كما انك تقع باستمرار في مشكلات مع الآخرين أثناء الاتصال بهم . ولديك عدد من الجوانب تحتاج إلى تحسين .

٢٧_ ٥٣ إن أمامك فرصا عديدة لتحسين كفاءتك في الاتصال . كما إن مهاراتك ليست كافية لتوصيل رسالتك باستمرار إلى الآخرين بوضوح . ومن ثم قد يسيء الآخرون باستمرار فهم المعنى الذي تقصده .

انتهت المحاضرة .