

أجندة التواصل الصحيح



صفية الشحي

مذيعة - مدربة - مؤلفة - معلقة صوتية - أم

مرحباً

صفية الشحي



إن عملية التواصل الصحيحة تمر بمراحل مختلفة، يتم فيها التداخل بين المرسل والرسالة وبيئة الإرسال والمستقبل بشكل مستمر، أما النتائج فتعتمد بدرجة كبيرة على فهمنا للدوافع والمشاعر الشخصية وكذلك دوافع ومشاعر الآخرين، كما أن هناك ثلاث جوانب تتحكم في العملية الاتصالية تعتمد على:

العاطفة، المنطق، ومحتوى الرسالة.

أن فشلنا في التواصل بشكل صحيح يقودنا غالباً إلى الإحباط، وفي أسوأ الأحوال إلى الصراع، فكيف يمكننا التعامل مع هذه العملية الحيوية والإنسانية اليومية دون أن نضر بعلاقاتنا بالآخرين، أو نعيش أزمات مع النفس سببها الإقصاء وسوء الفهم؟

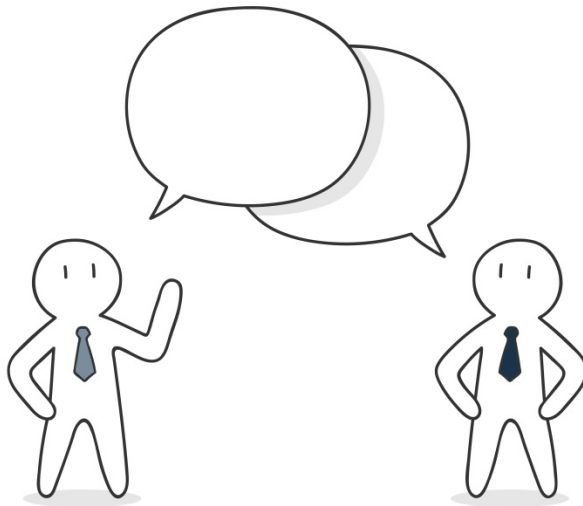
4

عناصر مهم إدارتها وتعزيزها قبل
وأثناء أي عملية تواصلية:

- 1 وبيئة ومزاج المستقبل
- 2 نغمة الصوت
- 3 اللغة و الكلمات
- 4 لغة الجسد

في هذه الصفحات نتحدث عن:

- أربعة سيناريوهات للتواصل الفعال
- مربع التواصل الصحيح
- أجندة التواصل الإيجابي
- التعامل مع الصراعات



تذكرا!

الأمر يبدأ من فهمنا لحقيقة مشاعرنا
ودوافعنا من العملية الاتصالية

4

سيناريوهات للتواصل

قبل بدأ عملية التواصل مع الآخرين مهم إدراك أن هناك أربعة طرق أساسية يتم من خلالها الأمر



إن مفتاح الوصول إلى السيناريو المثالي يكمن في إدارة عواطفك وتذكير نفسك بأهمية الاعتماد على الحقائق وحدها في الحكم على الأشخاص والمواقف ، وكذلك الرغبة الصادقة في الاستماع والتفهم ، ومعرفة متى يجب أن تنسحب وتطلب المساعدة من طرف حيادي .

مربع التواصل الصحيح

الوقت الصحيح

المكان الصحيح



الأهداف الصحيحة

الطريقة الصحيحة

في أحيان كثيرة نعجز عن إتمام محادثة أو اجتماع مع شخص بسبب فقداننا لأحد زوايا هذا المربع والتي تعتمد على "اختيار الشخص الصحيح" لإتمام المحادثة، وينتهي بنا الأمر في أن نعلق في دائرة لا نهائية من المحادثات مع أشخاص مختلفين دون أن نحقق الهدف من التواصل .

اسأل نفسك:

هل أتحدث مع الشخص الصحيح ؟ هل يستطيع تحقيق هدفي من التواصل ؟ هل هو صاحب قرار فيما أحтаجه

هل أنت حازم أم هجومي؟

VS

الشخص الهجومي

يعتمد على عاطفته في محاولة إقناع الآخرين بوجهة نظره، وهو عاطفي يتحول إلى هجومي، في محاولة لتوضيح ما يريد أو ما لا يريد، مما يدفع المستقبل للدفاع عن نفسه والتعامل بعاطفية ورفض.

الشخص الحازم

في حديثه هو من يستطيع أن يوضح وجهة نظره بعقلانية دون أن يؤدي مشاعر الآخرين، كما أنه يحدد ما يريد أو ما لا يريد من العملية الاتصالية، مما يدفع المستقبل للتعامل بمنطق وهدوء وقبول

حتى تكون حازما في حديثك ومحافظا على هدوئك :

- أخبر الطرف الآخر ما لا تريده باستخدام التعبير " أنا لا أريد "
- أخبر الطرف الآخر ما الذي ستشعر به لو تحقق ما لا تريده.
- أخبر الطرف الآخر ما تريده منهم باستخدام تعبير " أنا أريد "

من المهم استخدام تعبير " أنا لا أريد " إذا أردت أن تنهي صراعا دائرا أو سوء فهم ، إذ أنه يعبر عن تأكيد مما تريده من العملية التواصلية ، بينما استخدام تعبير "أرجوك .. " يمنح الطرف الآخر فرصة للجدال أو إطالة النقاش وهو يعكس عدم جديتك، خصوصا في المواقف التي تريد فيها طلب أن يتوقف الطرف الثاني عن القيام بفعل ما أو قول ما .

تمرين :

فكر بمحادثة مع شخص آخر تريد أن تطلب منه أن يتوقف عن القيام بأمر ما ..

الجملة الأولى : أريدك أن تستمع إلي ما أود قوله بخصوص

الجملة الثانية : هذا الأمر يسبب لي

الجملة الثالثة : أنا لا أريدك أن تستمر بالقيام بالأمر

الجملة الرابعة : عندما تقوم بهذا الأمر أشعر ب



كيف تتعامل مع الصراع ؟

حتى تتمكن من التعامل مع الصراع أثناء عملية التواصل يجب أن تطرح أربعة أسئلة :

هل أتحدث إلى الشخص الصحيح ؟

هل هذا هو المكان الصحيح لإجراء الحوار؟

هل هذا هو الوقت الصحيح لإجراء الحوار ؟

ما هي الأجندة التي يجب أن أحضرها قبل الخوض في هذا الحديث؟

يمكن التعامل مع الصراع من خلال ثلاث مراحل:

التفاوض: التحدث مع الشخص انطلاقا من إيجاد أرضية مشتركة، الاستماع بإخلاص من قبل الطرفين واحترام اختلاف وجهات النظر للوصول إلى حل يرضي أطراف العلاقة.

الوساطة: إيجاد طرف ثالث محايد يتمثل دوره في الاستماع للطرفين دون تدخل مباشر في الآراء والقرارات النهائية، وإدارة الحوار في صالح فض النزاع بين الطرفين والوصول إلى حل مناسب ومقنع.

التحكيم: إيجاد طرف ثالث محايد، يستمع للطرفين ، يدير الحوار ويقرر طريقة حل الصراع وعلى الطرفين القبول بذلك.



تذكرا!

الطريقة التي يتم فيها
تقديم الرسالة للطرف الآخر
تلعب دورا كبيرا في تحقيق
نجاح عملية التواصل

هل أنت عاطفي أم منطقي في التواصل ؟

المنطقي	العاطفي
<p>هادئ يستخدم كلمات منطقية يستمع أولاً ينظر إلى وجهات النظر المختلفة منفتح على التغيير يناقش الأسباب يفرق بين الرأي والحقيقة يتنازل إذا احتاج الموقف يتقبل الاختلاف</p>	<p>يعبر بالصراخ يقاطع الحديث يستخدم كلمات عاطفية يسيطر بالصوت العالي وسرعة الحديث يحاول السيطرة من خلال لغة الحسد يركز على المشكلة ينطلق من مشاعره يجرح مشاعر الآخرين</p>
أهدافه	أهدافه
<p>تفهم الآخر السماح للآخرين بالتعبير جمع الحقائق من خلال الاستماع الحقيقي البحث عن الحلول استخدام الحقائق للتعبير والإقناع</p>	<p>الفوز التعبير عن عواطفه مهاجمة الآخرين الدفاع عن نفسه إيصال وجهة نظره لا يريد أن يغير موقفه يحاول الظهور بمظهر البريء إذا كان مخطئاً يحاول استخدام الأعذار للتبرير</p>

تذكير!

كل شخص منا يحمل في داخله النمطين العاطفي والمنطقي ، من المهم أن نتعلم إدارة النمطين واستخدام المنطق فينا عند إجراء أي عملية اتصال مع الآخرين

نقاط أساسية في أجندة التواصل الناجحة:

- تأكد من أنك تتحدث مع الشخص الصحيح في المكان والوقت المناسبين.
- أجر حوارك الداخلي العاطفي قبل أن تبدأ المحادثة مع الطرف الآخر، بحيث لا تطغى عاطفتك على المنطق أثناء الحوار.
- اهتم بطريقة تقديم الرسالة بكلمات تعبر عن الهدوء والمنطق والتفهم والوضوح.
- انتبه لطريقة تفاعل الطرف الآخر، إذا كانت عاطفية احرص على الاستماع بإخلاص ودون حكم مسبق.
- احرص على إيجاد أرضية مشتركة تجمعك بالطرف الآخر.
- حاول تحقيق أهداف الطرف الآخر من المحادثة.
- حاول تحقيق أهدافك من المحادثة.
- لخص محاور الحديث قبل نهاية التواصل.
- اشكر الطرف الآخر على وقته.



لا تنس أن تمرر هذه الأوراق لغيرك حتى تعم الفائدة علي الجميع

تدريب المؤسسات – تدريب الأفراد – الجلسات الفردية
الجلسات المباشرة عبر الشبكة – إصداراتي

البريد الإلكتروني

safia@qrucommincations.com

حسابات التواصل الاجتماعي



@safiaalshehi



SAFIA AL SHEHI