

الخميس 29/5/2008م

المحاضرة العلمية الثالثة بعنوان

مهارات الاتصال

للاستاذ الدكتور / علي أحمد مصطفى

كلية الطب – مدينة الملك فهد الطبية

مقدمة :

1. إن كفاءة الاتصال تؤدي إلى تحقيق الأهداف.
2. البراعة في الاتصال تحقق للإنسان 85% من نجاحه بينما المهارات العلمية والمهنية والمتخصصة توصل إلى 15% فقط من نجاحاته.
3. الاتصال مهارة تنطوي على المحادثة أو الكتابة بين الفرد والفرد أو الجماعة ومن ثم فهم هذه العلاقة وتحليلها بطريقة ذكية ولبقة.
4. إن مهارات الاتصال مكتسبة وليست موروثه.
5. إيصال المعنى إلى الناس يأتي نتاجاً للطريقة التي تخاطبهم بها أكثر من الكلام الذي تقوله.
6. الاتصال هو عملية متغيرة ومعقدة وتحتاج إلى تعاهدها المستمر بالتطوير والتنمية.
7. يمكن الاتصال عن طريق الكلمات أو نبرة الصوت أو الاتصال غير اللفظي مثل لغة الجسم أو العيون أو حركة الجسم أو عن طريق الكتابة.

يحدد الباحثون أربعة أنواع من الإنصات هي :

أولاً: الإنصات بهدف الحصول على المعلومات:

ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق , وفي هذا النوع لا بد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتوي عليها .

ثانياً: الإنصات النقدي:

ويتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته . وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الاقناعية.

ثالثاً: الإنصات العاطفي:

ويشير إلى الإنصات الذي يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته .

رابعاً: الإنصات بهدف الاستماع:

ويشير إلى ذلك الإنصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معنية , فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الإنصات لدية لأنها تحقيق لدية إشباع معين .
ويؤدي الإنصات عادة إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير , مما يجعل المستقبل يتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل تلخيص آرائه الحجج والبراهين المقدمة .
ويمر الإنصات بمراحل أساسية هي الاستماع , والتفسير , والاستيعاب , والتذكر , والاستجابة .

الإرشادات الخاصة لتحسين الاتصال:

- اختيار نغمة الصوت التي تناسب موضوع الحديث.
- القدرة على التحكم في أسلوب نطق الكلمات والألفاظ.
- تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.
- تقنية الحديث من المعاني الصعبة التافهة والفارغة والتركيز على مضمونه وجوهره.
- تجنب الكلمات والمعاني الصعبة أو المعقدة.
- مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التي تتلاءم مع سياق الحديث.
- استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافي والاجتماعي.
- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة في حالة ارتفاع المستوى التعليمي للجمهور.

حتى تحقق العدل في تعاملك مع الناس مع مريض مع مراجع اتبع الخطوات الآتية :

1. قرر ما تريد.
2. وضح هذا بصورة واضحة.
3. فكر في أكبر عدد ممكن من الطرق التعبير عن قرارك على قدر ما تستطيع.
4. أنصت إلى الآخرين واحترم آرائهم.
5. تقبل النقد من الآخرين وناقشة , وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.
6. لا تتردد في قول لا إذا ما احتجت إليها.

مهارة نموذج هرم المستويات لفهم الشخصيات أثناء مقابلة الحالات

نموذج هرم المستويات المنطقية العصبية عبارة عن نموذج مستعار من علم النفس يعمل هذا النموذج على فهم ستة جوانب في الشخصية الإنسانية وعلى أساس هذا الفهم يمكن تفسير سلوكيات الإنسان وما ينتج عنها من إنجازات وبناء على هذا الفهم يتم التعرف على الجوانب التي ستساعدنا على التطوير والتحسين

هناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر وهي:

1. المعرفة: وتعني ضرورة معرفة الموضوع قبل الحديث فيه.
2. الإخلاص: حيث ينبغي أن يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية.
3. الحماس: حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطي هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة.
4. الممارسة: فالحديث المؤثر لا يختلف عن أية مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.

التكنيكات الفعالة في التحدث

1- التعبير الواضح

2- استخدام النماذج والأمثلة

3- الانتباه إلى ردود أفعال الجمهور

4- القدرة على الإجابة بفعالية على أسئلة الجمهور

الافتراضات المسبقة في الاتصال :

الافتراضات المسبقة للـ NLP هي مجموعة من الاحتمالات التي تضع الإطار حول كيفية رؤية السلوك وجمع المعلومات وقيمة الذات وهي:

1- احترام وتقبل الآخرين كما هم :

يجب عليك إن تحترم الشخص الآخر كما هو ولا تنتقد تصرفاته أو تقارن بينه وبين الآخرين ...

2- الخريطة ليست هي المنطقة:

يعني إن إدراكك لأي شيء لا يعني حقيقته عند شخص آخر وكممارس للبرمجة اللغوية العصبية يجب أن تفهم إن رأيك في الحياة لا يعتبر حقيقة عن الحياة نفسها ولكنه فقط وجهة نظر ...

3- لكل إنسان في تاريخ ماضيه الإمكانيات التي يحتاجها لانجاز التغييرات الايجابية التي تلزمه في حياته :

لا تستخدم معظم الناس إمكانياتهم الايجابية لذلك لو حدث انك بصدد اتخاذ قرار عد إلى تجاربك الايجابية, أما السلبية فاجعلها محفزاً للنجاح ولا تدع الفشل يتغلب عليك.

4- يستخدم الناس أحسن اختيار لهم في حدود الإمكانيات المتاحة في وقت بعينه:

يجب أن تعرف أن كل شيء يعمله الإنسان يعتبر أحسن اختيار له في تلك اللحظة واقرب مثال على ذلك هو المدخن .

5- وراء كل سلوك نية ايجابية:

وابسط مثال على هذا هو اللص حيث انك لو تسأل لصا لماذا تسرق يقول لك: لكي اطعم عائلتي ... لذا فيجب إن تفرق بين تصرفات الشخص ونواياه ...

6- لكل إنسان مستويان من الاتصال الواعي واللاواعي:

أ-العقل الواعي:

يفكر بطريقة متتابعة ويستوعب +7 او -2 كما انه يعي ما يحدث

ب- العقل اللاواعي :

يستوعب 2 مليار معلومة في الثانية ويتحكم في كل تحركات الجسم

7- ليس هناك فشل ولكن هناك خبرات ونتائج:

يجب عليك أن تنظر إلى تحديات حياتك على أنها دروس جديدة لكي تحقق أهدافك تقول الحكمة اليابانية :
إذا وقعت 7 مرات فقف الثامنة وإذا وقعت 8 مرات فقف التاسعة

8- الشخص الأكثر مرونة يمكنه التحكم في الأمور:

يجب أن يكون طبعك الالتزام بالهدف ومرونة في الأسلوب .. حالما يبدو لك قصور طريقة للحل .. قم بتغييرها فوراً .. (إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم)
الأكثر مرونة يتحكم بمشاعره وبالأمور المحيطة ..
الأكثر مرونة يحقق أهدافه ..

9- معنى الاتصال هو النتيجة التي تحصل عليها:

إذا فعلت شيئاً وكانت النتيجة مختلفة عما كنت تتوقعه فيجب عليك أن تغير طريقك حتى تصل إلى النتائج التي تأملها بكل مرونة .

10- العقل والجسم يؤثر كل منهما على الآخر:

إن التمثيل الداخلي والتحدث مع الذات يؤثر على تعبيرات وجهك وتحركات جسمك وبالتالي فسوف يؤثر على شعورك وأحاسيسك وأيضاً العكس صحيح ...

11- إذا كان أي إنسان قادر على فعل شيء فمن الممكن على أي إنسان آخر أن يتعلمه ويفعله

:MODELING

12- أنا أتحكم في عقلي إذا إنا مسئول عن نتائج أفعالي:

عندما يتحمل الشخص مسؤولية حياته فإنه يوجه عقله الباطن بقوته اللامحدودة حتى يساعده في إيجاد الحل المناسب .

أقوال مأثورة

- 1- يجب استعمال الكلمات كأدوات للاتصال ولكن ليس كبديل للأفعال.
- 2- كنت في الماضي أحاول أن أتفوق على الجميع أثناء الاتصال , ولكنني تغيرت بعد أن اكتشفت انه سلوكي هذا يقتل عملية الاتصال. (قروثو ماركس)
- 3- إن أهم شيء في الاتصال الفعال هو أن تسمع ما لم يقال (بيتر دركر)
- 4- عندما تعجز كل وسائل الاتصال حاول عندئذ استعمال الكلمات (بيرل بك)
- 5- الاتصال - الرابط بين البشر - هو الأساس لنجاحك كإنسان .
- 6- لا تقل قليلاً في كلمات كثيرة ولكن عبّر عن نفسك بكل وضوح بأقل الكلمات . (فيثاغورث)
- 7- كل ما يمكن أن يقال قد قيل ولكن لأن لا أحد يسمع فيتوجب علينا دائماً أن نعود ونعيد ما قيل مراراً ومرات. (اندريه قايد)
- 8- الاتصال الفعال يفضي إلى التفاهم والتآلف والاحترام المتبادل. (روللو ميس)
- 9- من الأساسيات في احتياجات الإنسان الفطرية هي أن تفهم الناس ويفهمك الناس , وأحسن الطرق لفهم الناس هي أن تصغي للناس جيداً. (رالف نيكولاس)

10- كم من مره كان من الإمكان حل كثيراً من الإشكالات بكلمة , وللأسف في كثير من
المرات لم تقال هذه الكلمة.
(نورمان دوجلاس)