



مهارات الإتّصال

ريم معتوق
الأكاديمية العربية الدولية

جدول المحتويات

- 01 كن مباشرًا في اتصالاتك
- 02 استمع باهتمام
- 03 الذكاء العاطفي
- 04 استخدم أخلاقك
- 05 افعل ما تقول
- 06 تواصل على الفور
- 07 نتائج مهارات الاتصال الجيدة في الأعمال



« أظهرت الدراسات أن الاتصالات غير
الفعالة في مكان العمل يمكن أن تكلف
الشركات في المتوسط ٤٢٠ ألف دولار في
السنة. وبالتالي ، فإن الاتصال الفعال
أمر بالغ الأهمية لنجاح المنظمات. »



01

كن مباشرًا في اتصالاتك

إنَّ التردد أو الفشل في إنهاء المناقشات أو عدم وجود دعوة واضحة للعمل يزعج فريقك وبالتالي ستفقد احترامهم لك.
إنَّ إخبار شخص ما بأن فكرته جيّدة في حين أنها ليست كذلك، أو أنكَ ستفكر في شيء ما وأنّك تعلم أنّه ليس مناسباً ولن تأخذه بعين الاعتبار، هو وسيلة لتأخير التعامل مع المشكلة وإجراء لمحادثة غير مريحة أكثر في وقت لاحق.

استمع باهتمام

كن حاضراً في الوقت الحالي ، واستمع تمامًا إلى ما يقوله زملاؤك قبل المساهمة .

السبب: تُظهر لزملائك أنك على استعداد لتخصيص الوقت لفهمهم والاستماع إليهم . لست مضطراً للموافقة أو حتى الإعجاب بما تسمعه ، لكن الاستماع يظهر أنك تقدّره بما يكفي لجعله أولوية في ذلك الوقت . كما أنه يساعد في التغلب على التحديات - لا يمكنك حل المشكلات دون معرفة وفهم السياق الكامل لمشكلة ما ، ولا يمكنك الحصول على سياق كامل دون الاستماع باهتمام .



الذكاء العاطفي

في العمل ، يوجه الذكاء العاطفي العالي التفاعلات الاجتماعية ويساعد الناس على العمل معًا بشكل أكثر فعالية . إنه يحسن التواصل ويسمح للفرق بمناقشة الآراء المختلفة بلباقة .

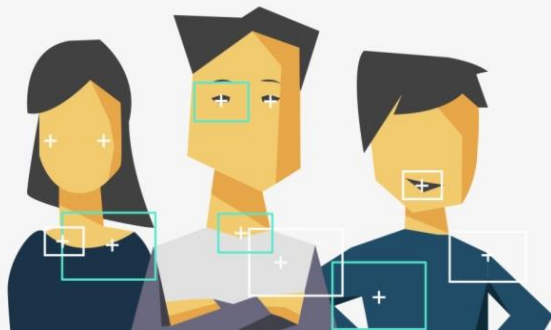
لدى القادة في الشركة الذين يهتمون بمشاعر الآخرين ، موظفين أكثر سعادة لأنهم أكثر وعيًا اجتماعيًا ، ويحترمون التنوع ، ويعرفون كيفية التعامل مع الصراع . يُترجم هذا أيضًا إلى تفاعلات أكثر إيجابية مع البائعين والعملاء .



اللغة الجسدية

في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين ، تعتمد التفاعلات الناجحة على قدرة كلا الطرفين على استخدام لغة الجسد وقراءتها.





ست إشارات غير لفظية/جسدية تنقل الثقة والمصادقية في مكان العمل:

الوضعية الجيدة

مصافحة باليد واثقة

التواصل الجيد بالعين

الإيماءات الفعالة

نغمة الصوت المناسبة

تعبير الوجه المناسبة

استخدم أخلاقك

ينشأ الناس بطرق متنوعة وهم مرتاحون وغير مرتاحين لأشياء مختلفة. على الرغم من اختلافاتنا ، يجب علينا جميعًا أن نستخدم الأخلاق الحميدة.

كتب تيم أسكيو في مقال له،

"هناك سبب للأخلاق واللباقة وليس فقط أن تكون لطيفاً.

الغرض من الأخلاق هو تزويدنا بهيكل عملي للتعامل مع بعضنا البعض... إنه غراء الحضارة وخريطة طريق للتعامل في الأعمال اليومية."



افعل ما تقول!

تعتمد القيادة النّاجحة على تصديق الناس لك عندما تلتزم.
عدم القيام بما قلته هو مشكلة تتعلق بالنّزاهة. أفعالك
(أو تقاعسك) تحدّث بصوت أعلى من كلماتك.



تواصل على الفور

الاستجابة السريعة للناس هي علامة
على القيادة الجيدة والتواصل.

هذا تحدّ وفرصة في نفس الوقت!

مفتاح الاتصال الفعّال في عصر التكنولوجيا هو وجود استراتيجية.

إنّ الفرص التي توفرها التكنولوجيا لا
حصر لها .
ولدت المرونة من خلال هذا الاتصال.



هناك موضوع ثابت يدفع إلى تحسين الإتصال وهو ضرورة
الوضوح في المهمة والرؤية. لا يمكنك التواصل بوضوح في
اتجاه غير معروف أو واضح.



مهارات الاتصال الجيدة في الأعمال

تغذي علاقات الفريق
الإيجابية

تمنع الصراعات

تعزز الإبداع والابتكار في
مكان العمل

تعزز التبادل الفعال
للمعلومات

تعزز العلاقات مع العملاء

تعزز القيادة الفعالة

يُميّز الإتصال العمل الجيّد عن العمل عظيم.
عندما تتواصل مع الأشخاص في مؤسستك بشكل أكثر فعالية، تكون أكثر
وعياً بالمشاكل المحتملة وأكثر قدرة على تنفيذ الحلول.

ركّز على هذه المهارات لتحسين اتصالاتك في مكان العمل: ستكون أكثر
إطلاعاً على كل جانب من جوانب العمل وستتفهم مخاوف زملائك في العمل.
إذا كنت تتواصل مع عملائك جيّداً، فيمكنك اكتشاف المشاكل المحتملة.



شكراً لكم!

ريم معتوق