

المقدمة

إن نجاح المرء في الحياة مرهونٌ بقدرته على الاتّصال الفعّال؛ إذ أثبتت الدراسات أنّ 85٪ من النجاح يُعزى إلى مهارات الاتصال، و15٪ منه فقط تعزى إلى إتقان مهارات العمل، ولكي نتواصل مع الآخرين ببراعة لا بدّ لنا من إتقان أساسيات التواصل، والقيام ببناء المكوّن الرئيس للاتصال الفعّال، وهو كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين، إذ لن يتواصل المتلقي أبداً مع المتكلم إذا لم يثق به، ويعتقد أنّ لكلامه مصداقية، ولن يكون الشخص ناجحاً في حديثه حتى يستطيع باستمرار بناء الثقة والمصداقية بها يقول.

وإذا عرفنا أننا نقضي 70٪ من يومنا في حالة اتصال، سنعرف أن الاتصال وفعاليته من الأمور المهمة جداً لنا جميعاً سواء كنا نشغل منصب إداري أو قيادي أو حتى كنا مرؤوسين، ومن هنا نعرف أن الاتصال مهارة يجب أن نكتسبها جميعاً.

إن مهارات التواصل الاجتماعي تمنح الإنسان الثقة بالنفس، وتعتمد فكرة التواصل على عاملين؛ أولهما امتلاك المهارات، والذي يعتمد على تشجيعك لمحدثك على التحدث والتعاون المثمر بينكما، وبالتالي ستمنح الثقة له ولنفسك للتعبير والتواصل. وثانيهما التفهم الجيد لطبيعة الشخص الذي نتعامل معه. وعليك أن تمنحه فرصة ليتعرف عليك، ولا تظهر صورة مصطنعة، ولا تتأخر في طرح الأسئلة التي تتقرب بها إلى الآخرين.

إن هذا الكتاب يقدم مجموعة من مهارات الاتصال يسعى إلي إكسابها للقارئ، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- الناس يحبون من يناديهم بأحب الأسماء إليهم.
- 2- من أسهل الطرق المضمونة لاكتساب قلوب الناس تذكر أسمائهم وجعلهم يشعرون بأهميتهم.
- 3- أحفظ الاسم وكرر استخدامه أثناء الحديث وسوف يعاملك الشخص الآخر بمتهمى المودة.

- 4- كن صادقاً في سلامك مع الآخرين إذا اقترب منك شخص تعرفه ولكنك لا تتذكر اسمه فأظهر على الأقل أنك لم تنسه.
- 5- المصافحة تزيد في المودة.
- 6- ابدأ الآخرين بالسلام والتحية مع ابتسامة لطيفة.
- 7- ابذل للناس معروفًا واقض حوائجهم.
- 8- احترم أهداف الآخرين.
- 9- لا تكثر من توجيه اللوم إلى الآخرين.
- 10- اذكر الصفات الطيبة في كل إنسان تلتقي به طوال حياتك.
- 11- كن كريماً في مدحك واحترامك للناس، فسوف يذكرونها حتى بعد أن ننساها نحن.
- 12- لا تتكلم للناس عما تحب بل كلمهم عما يحبون.
- 13- أظهر اهتماماً حقيقياً بمن حولك.
- 14- ابتسم ثم ابتسم ثم ابتسم.
- 15- لكي تصبح محدثاً بارعاً كن مستمعاً جيداً، وشجع محدثك على الكلام عن نفسه.

لذا؛ جاء الكتاب في سبعة فصول :

تناول الأول منها مقدمة في الاتصال، والثاني المهارة، والفصل الثالث: مهارات الاتصال، الفصل الرابع: طرق الإلقاء، الفصل الخامس: الجمهور، الفصل السادس: المحاضرة، والسابع والأخير عرضنا فيه لمهارات العرض الفعال. وذيّلنا الكتاب بملحقين ومجموعة أنشطة.

والله الموفق،،