

المحاضرة الخامسة والسادسة: مهارات الاتصال

ان مهارات الاتصال الى جانب أنها موهبة، فانها كذلك مهارة مكتسبة، تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دورا مهما في درجة اكتساب الفرد لها. من مهارات الاتصال نذكر:

1 - مهارة الانصات: الانصات "هو عزل كامل للمؤثرات المحيطة بناء على الرغبة في التركيز العميق وسط خضوع تام لكافة الجوارح لما يقوله المتحدث بعيدا عن التكلف أو التصنع".

مراحل عملية الانصات:

- **الاستماع:** عملية استقبال الكلمات والأصوات في صورة موجات صوتية عن طريق حاسة السمع، وتحويل الموجات الى ذبذبات تنتقل الى المخ من خلال العصب السمعي.

- **التفسير:** هو عملية تحويل الذبذبات الى معاني وأفكار، وهي تتم في المخ.

- **الاستيعاب:** هي عملية فهم المعاني والأفكار، وتتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافي، والحالة النفسية للمتلقي، وكذلك المعلومات الأخرى المساعدة، والتي تصل الى المخ من خلال حاسة البصر، والتي تنقل الاشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة.

- **التذكر:** وهي مرحلة مقارنة المعاني والاشارات بالمعلومات المختزنة، لتحليلها والوصول الى المعنى والمضمون، ثم اضافة هذا المعنى الى رصيد الذاكرة.

- **التقييم:** وهي مرحلة تحديد المعنى الحقيقي من وجهة نظر المتلقي للرسالة، والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد الفعل المناسب.

- **الاستجابة:** وهي المرحلة الأخيرة التي تظهر في صورة رد لفظي او غير لفظي، يوجه للمرسل وهي الناتج النهائي لعمليات الاستيعاب والتذكر والتقييم.

ومن شروط الانصات الجيد: - الاستعداد، - الانتباه، - التركيز، - الاستماع الواعي، - محاولة الفهم، - الاستفسار في حالة عدم الفهم، - تشجيع المرسل على الاستمرار.

ومن أسباب الانصات:

- ان تحب المتحدث او ان تكون معجب به.

- ان تعتقد ان المتحدث لديه ما يستحق للاستماع.

- ان يكون هناك احتمال الثواب والعقاب في الانصات او عدمه
- حينما تعتقد ان هناك احتمالا بأن يطلب منك التعليق على النقطة التي يتحدث عنها.
- ان تعتقد اذا انصت جيدا للمتكلم فانك تستطيع مناقشته فيما بعد.
- 2 - مهارة الحديث** يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، وهو الوجه الشفهي: وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تنتقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا الى الآخرين، والهدف قد يكون خفيا أو ظاهرا، ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة. والاتصال الناجح والفعال مع الآخرين يحتاج منا الى لباقة في الحديث، واللباقة في مخاطبة الناس تحتاج الى صفات المتحدث الناجح:
- السمات الشخصية: الموضوعية، الصدق، الوضوح، الدقة، الحماس، القدرة على التركيز، المظهر والملبس المناسب للحالة، القدرة على التعبير الحركي.
- السمات الصوتية: النطق بطريقة صحيحة، وضوح الصوت.
- السمات الاقناعية: القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على العرض والتعبير، القدرة على تقبل النقد.
- 3 - مهارة الحوار مع الآخرين** للحوار أهمية كبيرة، فهو من وسائل الاتصال الفعالة، حيث يعالج الحوار القضايا والمشكلات التي تواجه الانسان، حيث يتعاون المتحاورون على معرفة الحقيقة والتوصل اليها، ليكشف كل طرف منهم ما خفي على صاحبه منها. والاختلاف بين الناس في القضايا التي تهمهم له أسباب متعددة منها: عدم وضوح الرؤية للموضوع من كل جوانبه، التعصب للرأي، الاختلاف في تحديد مفاهيم الأشياء، عدم توافق الاهداف، الاختلافات التعليمية والثقافية والاجتماعية بين الناس. ومن أسس وآداب الحوار مع الآخرين، نذكر:
- الفهم العميق لموضوع الحوار.
- جمع المعلومات والأدلة والبراهين المرتبطة بموضوع الحوار.
- العرض المنطقي والشيق والجذاب لهذه المعلومات والأدلة والبراهين.
- الصدق أقصر الطرق للاقناع.
- الموضوعية وعدم التحيز وتجنب الهوى في الحكم على الأمور والأشخاص.
- عدم الخروج عن الموضوع الذي هو محل النزاع أو الخلاف.

- التواضع وتجنب الغرور والتزام آداب الحديث.

- اعطاء الطرف الآخر الحق في التعبير دون اي اساءة الى شخصه.

- احترام الرأي الصائب واحترام رأي العقلاء.

- الابتعاد عن الألفاظ السوقية والعامية البحتة وعبارات المبالغة والتهوين.

4 - مهارة الإقناع: الإقناع هو القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق التجاوب منهم، فالإقناع عملية يهدف منها جعل طرف آخر (شخص، جماعة،..) من أن يقبل رأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين. وحتى تستطيع أن تقنع الآخرين عليك أن تراعي الاعتبارات التالية:

- ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر.

- دراسة الطرف الآخر والتعرف على نمطه وشخصيته.

- معرفة موقف الطرف الآخر من موضوع الإقناع.

- الانصات للطرف الآخر.

- توجيه الحديث الى العقل والعاطفة معا.

- تقديم الحجج الإقناعية بشكل منطقي ومرتب ومثير للاهتمام والانتباه.

- الالتزام بالصراحة والوضوح والدقة.

5 - مهارة الملاحظة: الملاحظة هي النشاط العقلي للمدركات الحسية، هي من أقدم أدوات جمع البيانات من المبحوثين. والملاحظة كمهارة من المهارات التي يجب التدريب عليها واكتسابها تتطلب منه الانتباه الجيد. ويتحقق الانتباه من خلال: اليقظة، و التركيز، والحذر. ولتدوين الملاحظة يجب: -الدقة، - الموضوعية، - بجمال قصيرة، - بجمال واضحة، - سرعة ما أمكن، - عدم تفسير ما تراه.

6 - مهارة القراءة: القراءة هي فعل بصري صوتي أو صامت، يستخدمه الانسان لكي يفهم ويعبر، ويؤثر في الآخرين، والقراءة صامتة أو جهرية وهي بطيئة أو سريعة. فأما الصامتة تستخدم للفهم، وأما الجهرية: فتستخدم للتأثير في الآخرين، وهي لذلك تحتاج الى حركات الأيدي وتعابير الوجه والتنويع في الصوت، والشد على خارج الحروف. من أساليب تطوير مهارة القراءة الصامتة:

- تصفح النص أولاً، وحدد الأجزاء التي يركز عليها المؤلف، ويعطيها المساحة الكبرى.
- اذا كانت هناك رسومات توضيحية عن أي فكرة أو مصطلح في النص، فلا بد أن تكون الفكرة مهمة.
- وهناك أساليب كثيرة لتطوير مهارة القراءة الجهرية قدمها المتخصصون، من أهمها:**
- التدرب على القراءة المعبرة عن المعنى، ويكون ذلك من خلال استخدام حركات الايدي وتعابير الوجه والعينين.
- التدرب على القراءة السليمة من خلال ضبط شكل الكلمات، والنطق السليم لمخارج الحروف.
- التدرب على القراءة الجهرية أمام الآخرين بصوت واضح وأداء مؤثر دون تلثم أو خجل، فهذا يمنح المتدرب على القراءة الثقة بالنفس والشجاعة.
- التدرب على الاحساس الفني والانفعال الوجداني بالنص.
- 7 - مهارة الكتابة:** الكتابه هي نقل التفكير بالكلمات من عقل لآخر. وفيما يلي ارشادات عامة للكتابة السليمة:
- تحديد الهدف من عملية الكتابة
- ضع مقدمة بسيطة ثم ادخل في الموضوع بشكل مباشر
- الارتباط بالموضوع
- الاكتمال أو الشمولية
- الاختصار بدون اخلال
- الوضوح والدقة وصحة البيانات
- استخدام الجمل القصيرة والبسيطة
- الخلو من الأخطاء المهنية، واللغوية ، والمطبعية
- يتعين عند الكتابة تقسيم الرسالة أو الخطاب أو التقرير الى فقرات من حيث المقدمة والمحتوى والخاتمة.
- التناسق: الترتيب السليم والتتابع المنطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء.