مهارات الاتصال

-- تتعدد مهارات الاتصال المباشر ولكنها تشمل مهارتين أساسيتين هما

**\*- الانصات \*الحديث-**

**مهارة الانصات:**

يتوقف مستوى التفاهم بين أعضاء الجماعات على الطريقة التى يستمعون ويستجيبون بها اكثر مما يعتمد على الطريقة التى يتحدثون بها.

ويشتمل الانصات على خطوتى الاستماع والتفسير ويؤدى الافتقار الى مهارة الانصات الى حدوث اخطاء عديدة فى مواقف الاتصال

ويحدد الباحثون أربعة انواع من الانصات هى:

الانصات بهدف الحصول على المعلومات:

**ويتضمن:**

هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق ، وفى هذا النوع لابد من

تحديد الفائدة الأساسية التى يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية

التى يحتوى عليها.

الانصات النقدى:

**ويتضمن:**

تقييم المادة التى يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن

دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته . وتتضح أهمية هذا النوع من الانصات عند

الاستماع الى الرسائل الاقناعية .

الانصات العاطفى:

ويشير الى الانصات الذى يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد فى اطار الاتصال الشخصى بهدف مشاركة المتحدث فى مشاعره ومشكلاته.

الانصات بهدف الاستمتاع:

**ويشير**

الى ذلك الانصات الذى يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة ، فقد

يختار الفرد الاستماع الى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الانصات

لديه لأنها تحقق لديه اشباع معين.

ويؤدى الانصات عادة الى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير.

ويمر الانصات بمراحل أساسيةهى الاستمتاع ، والتفسير ، والاستيعاب ، والتذكر ، والاستجابة.

**أهم شروط عملية الانصات**:

اثارة رغبة المتحدث فى الاسترسال والاستمرار فى طرح الفكرة وإشعاره بأهمية بما يقوله والرغبة فى الاستماع اليه.

فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسى او حكم مسبق عليها.

**كيفية تنمية مهارات الاستماع**

**أولاً** : تنميةالقدرة على التذكر

ويختزن،

الانسان عن طريق الذاكرة قدراً هائلاً من المعلومات . وتتطلب عملية

الاستماع ان ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه

المعلومات بالمعلومات المختزنة فى الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة.

**ثانياً** : فهم الثقافة السائدة

ويمكن من خلالها التعرف:

على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة ، وعلى الفروق الفردية بين

الأفراد الذين نتعامل معهم . وذلك كمدخل لفهم الأخرين وتحديد طريقة

التعامل معهم ، وذلك ان فهم الأخرين هو الطريق المناسب لبناء علاقات فعالة

**ثالثا**:الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد

ويعبر الاستماع،

عن نصف عملية الاتصال وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات

انصات جيدة مثل الانتباه للمتحدث وتلافى تأثير العوامل الطبيعية والنفسية

والفسيولوجية والبيئية التى تؤثر على الانتباه ، ومتابعة التعبيرات

اللفظية وغير اللفظية ومتابعة المتحدث والتجاوب معه وتجنب السرعة فى

الاستنتاج او التقويم او اطلاق الاحكام القطعية على المتحدث او محاولة

ايجاد اخطاء فى طريقة القاء المتحدث او مظهره.

**مهارة التحدث:**

وتعني مهارة التحدث مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله

بالأخرين . ويتكون موقف الحديث دائماً من المتحدث الذى يحاول نقل فكرة

معينة او طرح رأياً محدداً او موضوعاً بعينه وهو الطرف المعنى بالحديث ،

والمستمع له ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية اومعنوية.

هناك أربعة عناصر أساسية

تمثل ضرورات الحديث المؤثر وهي:

**المعرفة**

وتعنى ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه

**الاخلاص**

حيث ينبغى ان يكون المتحدث مؤمناُ بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية

**الحماس**

حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاُ لدى المستمع بأهمية الرسالة

**الممارسة**

فالحديث

المؤثر لا يختلف عن آية مهارة أخرى يجب ان تصقل من خلال الممارسة التى

تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس فى درجة

تأثيره فى الأخرين.

**الشروط الأولية لالقاء الحديث الجيد**

ا-ايجاد موضوع جيد للحديث من خلال تحديد اهتمامات المتحدث وأفكاره الذاتية

والتعرف على رغبات الجمهور لاختيار الموضوع الملائم.

ب – تحليل طبيعة الجمهور لتحديد مستوى معرفة الجمهور بموضوع الحديث واتجاهاته ومعتقداته.

ولا بد ان يسبق القاء الحديث مرحلة اعداد تتضمن تحديد أهداف المتحدث وتحليل نوعية

الجمهور بدقة وتعريف محتوى وبناء موضوع الحديث ومراجعة مكان القاء الحديث

والعوامل البيئية المحيطة.

**التكنيكات الفعالة فى التحدث**

التعبير الواضح

استخدام النماذج والأمثلة

الانتباه الى ردود أفعال الجمهور

القدرة على الاجابة بفعالية على اسئلة الجمهور

ويضع بعض الباحثين مجموعة من الارشادات التى يمكن ان تساعد هؤلاء الذين يحتاجون الى الحديث مع الأخرين ، ومن أهمها:

اختيار نغمة الصوت التى تناسب موضوع الحديث.

القدرة على التحكم فى أسلوب نطق الكلمات والألفاظ.

تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.

تنقية الحديث من المعانى الصعبة التافهة والفارغة والتركيز على مضمونه وجوهره.

تجنب الكلمات والمعانى الصعبة أو المعقدة.

مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التى تتلائم مع سياق الحديث.

استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافى والاجتماعى.

تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة فى حالة ارتفاع المستوى التعليمى للجمهور.

**السمات التى لابد من توافرها فى المتحدث الجيد**

أولاً : السمات الشخصية وتضم:

**الموضوعية**

وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف واصدار احكام غير متحيزة لعنصر او

رأى او سياسة او العدالة فى الحكم على الأشياء والتحدث بلسان مصالح

المستحقين وليس المصالح الخاصة

**الصدق**

ويعنى ان يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه كما يعنى ان تتطابق احوال المتحدث مع افعاله وتصرفاته.

**الوضوح**

ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً.

**الدقة**

وتعنى التأكد ان الكلمات التى يستخدمها المتحدث تؤدى المعنى الذى يقصده بعناية.

**الاتزان الانفعالى**

ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً فى انفعالاته.

**المظهر**

ويعنى

ان يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه . كما يحدد الطريقة التى ينظر بها

الأخرون اليه ويشكلون احكامهم عنه . ويضم المظهر العام النظافة والأناقة

الشخصية ، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

**ثانياً : السمات الصوتية**

و قد تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل النطق بطريقة صحيحة

ووضوح الصوت ، والسرعة الملائمة فى النطق واستخدام الوقفات.

**ثالثاً : السمات الاقناعية**

وتتضمن

القدرة الاقناعية مجموعة من المهارات المتمثلة فى القدرة على التحليل

والابتكار والقدرة على العرض والتعبير والقدرة على الضبط الانفعالى وايضاً

القدرة على تقبل النقد.