

مهارات الاتصال

المحاضرة الرابعة: مهارات الاتصال

(الوحدة الأولى: الجزء الثالث)

٨- أساليب الاتصال

أولاً/ الاتصال اللفظي (يتركز على الكلام المنطوق أو المكتوب) ويتعلق بالكلمة المنطوقة، وهناك اختلاف باللفظ من شخص إلى آخر (وهو وسيلة الاتصال التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل ويرتكز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب)

● أنماط الاتصال الشخصي من حيث الاتصال اللفظي

أ- البصري

ب- السمعي

ت- الحسي

● أنواع الاتصال اللفظي

أ- مهارات الاتصال الكتابي (هي الطريق التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة) ويتميز هذا النوع بوجود فرصة لاختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني، ويجب توافر به عنصرين

١- الوضوح لكل من الكتاب والقارئ

٢- القدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها

● المهارات اللازمة للاتصال الكتابي

١- مهارة القراءة (وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف

وتحويلها إلى معاني ومدركات لدى الفرد)

٢- مهارة الكتابة (وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتاب دون أخطاء املائية)

ب- مهارات الاتصال الشفهي (تشمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية)

● المهارات اللازمة للاتصال الشفهي

١- مهارة التحدث (وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها)

٢- مهارة الاستماع (وهي القدر على إعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له)

● مقومات الاتصال الشفهي

١- الرغبة الشخصية

٢- وضوح الصوت

٣- التكرار

٤- التشجيع والتجاوب

٥- التغذية الراجعة

● مهارات الاتصال الشفهي

أ- مهارات التحدث (وهي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة) ويعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع

● تعريف التحدث/ هو عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين

● عناصر عمليات التحدث

١- الطلاقة (ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والالفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها)

٢- صحة التعبير (ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الالفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة)

٣- سلامة الأداء (ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة)

٤- الانسياب (ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة)

● خطوات عملية التحدث

١- الاستثارة

٢- التفكير

٣- الصياغة

٤- النطق

● المؤثرات الصوتية

١- تكرار الكلمات

٢- التشديد على الكلمات المهمة

٣- تنويع نبرات الصوت

٤- تغيير مستوى الصوت

٥- تغيير سرعة الكلام

٦- التوقف اللحظي

٧- اتجاه الصوت

٨- الكلمات المستخدمة

ب- مهارة الاستماع (وهي احدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين)

● تعريف مهارة الاستماع/ هي مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول ويركز انتباهه إليه ويحاول تفسير اصواته وايماءاته وكل حركاته

● أهمية الاستماع

١- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد

٢- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والاحاطة للمواقف المحيطة بالفرد

- ٣- يمكن للفرد ان يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر
 - ٤- الاستماع الى الاخرين شرط أساسي للنمو اللغوي وبالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة
 - ٥- يعمل الاستماع الى الاخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية
 - ٦- يساعد الاستماع على اجراء عمليات الفهم والتقييم للأخرين
- الفرق بين السماع والاستماع والانصات
- ١- السماع (هو وصول الصوت الى الاذن دون قصد او انتباه) وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري
 - ٢- الاستماع (هو استقبال الصوت ووصوله الى الاذن بقصد مع شدة الانتباه والتركيز على ما يسمعه الانسان من اجل هدف مرسوم أو غرض يراد تحقيقه)
 - ٣- الانصات (هو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنااتجة عن اعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع اليه الفرد من كلمات وعبارات ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصود منها والاستجابة اليها سواء بالفعل او بالترك) في هذه الحالة يصل الى مرتبة الانصات والانصات هو اعلى مراتب الاستماع
- مراحل عملية الاستماع
- ١- الانتباه (يجب على المستقبل ان يركز جيداً عند استماعه لحديث المرسل)
 - ٢- التفسير (هو إدراك المستقبل لمعاني الرسالة التي يقوم المرسل بتوصيلها اليه وتفسيرها بالمعنى الصحيح)
 - ٣- الاستيعاب (يهتم المرسل باستيعاب المستقبل لرسائله بالشكل الذي يعنيه) وبالتالي يجب على المستقبل ان يشعر المرسل انه استوعب رسالته
 - ٤- التذكير (هي استعادة للرسالة التي تم استقبالها)

٥- التقييم (هي المرحلة التي يسعى المستقبل الى تقييم رسالة المرسل بموضوعية ودون تحفز)

٦- الاستجابة (تتمثل بالتغذية الراجعة التي تصدر من المستقبل وهي وصول الرسالة التي تكون على شكل لفظي او غير لفظي او ذاتية من خلال التعبير عن المشاعر)

● تصنيف الأشخاص من حيث عملية الانصات

١- الشخص غير المنصت (هو الشخص الذي لا يستمع الى الرسالة ولا يحاول اعمال العقل في محتوى الرسالة) يقف دورة على مرحلة السماع الالي فقط

٢- الشخص المنصت جزئياً (هو الشخص الذي يستمع الى الرسالة ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة) يكون اعماله للعقل ليس اعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر بل باستخدام بعضها دون الاخر

٣- الشخص المنصت المقوم (هو الشخص الذي يستمع الى الرسالة ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة والوصول الى مقصود المرسل) ربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل

٤- الشخص المنصت النشط (هو الشخص الذي يستمع الى الرسالة بتركيز ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة) ذلك لفهم مضمون الرسالة وما وراء المضمون من احساس ومشاعر المرسل

● خصائص الاتصال اللفظي

١- يعتمد على إصدار الإشارات والایماءات والحركة الجسدية

٢- يعتمد غالباً على حاسة البصر

٣- يستخدم رموزاً وإشارات ذات معنى

٤- غير خاضع لقواعد اللغة

٥- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات

- ٦- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني
- ٧- اشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي
- ٨- يتمتع بدرجة عالي من الصدق
- ٩- يمكن من خلاله التعبير عن اشكال يصعب وصفها بالكلمات
- ١٠- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية
- ١١- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون ان يحتاج الى قدر كبير من التفكير

ثانياً/ الاتصال غير اللفظي (هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الافراد بدون استخدام الكلمات اللفظية) ويتم استخدام الحركات، ويتم من خلال اصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله (هو أفضل وأرقى أنواع أساليب الاتصال)

أيضاً/ الاتصال غير اللفظي (لا يتوقف التحدث على مجرد القاء الكلمات والجمل، بل يتأثر التحدث بأسلوب الالقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية حيث يكون تأثيرها أو يزيد على عملية الاتصال بنسبة ٣٨% كلما كانت هناك وسائل اتصال كبيرة) وهي

● أهمية الاتصالات غير اللفظية

- ١- التحكم في تدفق الحديث
- ٢- التأكد على رسالة لفظية
- ٣- إعطاء المعلومات بدقة
- ٤- التعلم والاعلام
- ٥- التعبير عن المشاعر والانفعالات
- ٦- التأثير في الآخرين

● مهارات الاتصال غير اللفظي

- ١- مهارة لغة الجسد ويمكن التعبير عنها أ- تعبيرات الوجه
ب- حركة العينين والحاجبين

- ت- حركة ووضع اليدين والكفين
- ث- حركة ووضع الراس
- ج- حركة ووضع الارجل
- ح- حركة ووضع الشفاه
- خ- وضع الجسم
- ٢- مهارة الاتصال الرمزي، ويمكن التعبير عنها
- أ- الشعر واللحية والشارب
- ب- الجواهر والمستحضرات التجميلية
- ت- المقتنيات الشخصية
- ث- الملابس
- ج- العطور
- ح- الأثاث والديكور
- طرق تحسين الاتصال غير اللفظي (يمكن تحسينها خلال التدريب)
- ١- الانتباه لطريقة المشي والوقوف
- ٢- محاولة توافق الحركات والاشارات غير اللفظية مع الكلمات والالفاظ
- ٣- اختر مسافة بينك وبين الطرف المقابل
- ٤- استخدام التواصل البصري طبقاً للعادات المساندة
- ٥- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في اتجاه واحد
- ٦- حاول ان تكون نظراتك مبهره
- ٧- تجنب الافراط في النظر لأسفل
- ٨- احرص على اعتدال قامة الجسم اثناء الوقوف
- ٩- تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثيك
- ١٠- احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي
- ١١- استخدم إشارات اليد المعبرة
- ١٢- الحركة اثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد

١٣- تجنب تشبيك او ضم الذراعين

● العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي (علاقة قوية) ويمكن تحديد تلك العلاقة

أ- التكرار والإعادة (حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي)

ب- التناقض (حيث يمكن ان يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي) في هذه الحالة فان الاتصال غير اللفظي يكون هو الاصدق فيتم اتباعه واهمال الاتصال اللفظي

ت- الابدال (يعني ان يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي) حيث يكون له التأثير الأقوى في هذه الحالة
ث- السرعة (حيث ان الحركات والايماءات والاشارات قد تكون أسرع في الفهم والوضوح أكثر من الكلمات والعبارات أحياناً)

ج- الاكمال (حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي في اكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت أو الجمل والكلمات) كلاً منها يكمل الاخر في توضيح المعنى
ح- التعزيز والتأكيد (حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنباً إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليعزز كل منهما الاخر ويؤكد المعنى المقصود)

خ- مزج المشاعر بالأفكار (حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر والاحاسيس بجانب الاتصال اللفظي وهو مليء بالأفكار المجردة لمناشدة العاكفة أثناء عرض الأفكار مما يسهل استيعابها)

د- التنظيم (حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الافراد والجماعات) ذلك كما في حالة استخدام إشارات المرور لمدة الحركة والسير من أحد الاتجاهات

ذ- إزالة غموض اللهجات (حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي البلد الواحد) الأمر الذي ينتج عنه استخدام كلمات تحمل معاني غير المقصود بها

٩- معوقات الاتصال

أ- شخصية

١- المرسل

٢- المستقبل

ب- مادية

١- الوسيلة

٢- الرسالة

٣- البيئة الاتصالية

ت- معنوية

١- اهداف الاتصال

٢- كيفية الاتصال

٣- توقيت الاتصال

● آلية تحسين مهارات الاتصال

١- تكامل العناصر المكونة للرسالة

٢- معرفة الهدف والغرض من الاتصال

٣- حسن مهارتك وكن على وعي بها

٤- وضوح الرسالة

٥- تكرار توصيل الرسالة

٦- التنوع في طرق توصيل الرسالة

٧- اجعل الاتصال من الطرفين

٨- العفوية

٩- اضبط احاسيسك

١٠- الموافقة

١١- الاستماع والانصات الجيد

١٢- بناء جسور التفاهم

١٣- الإيجابية

• من اهم المعوقات

١- عيوب النطق والكلام عند المرسل

٢- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة

٣- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف

الآخر

٤- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل

٥- مقاطعة المستقبل للمرسل

٦- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل

٧- الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل

٨- التسرع في التقييم وإصدار الاحكام

٩- التفسير الخاطئ للرسالة

١٠- الانشغال عن المرسل بالجوال او بالمقتنيات الشخصية

١١- الوسيلة الغير مناسبة مع وقت الاتصال

١٢- الوسيلة التقليدية الغير متناسبة مع العصر الحالي

١٣- عدم اشمال الرسالة على عنصر على عنصر التشويق

والاثارة لطرفي الاتصال

١٤- موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وادراكات

المستقبل

١٥- الرسالة تحمل معاني وأفكار مشوشه

١٦- الظروف البيئية الطبيعية غير مناسبة

١٧- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة

الاتصالية

١٨- الهدف من الاتصال غير الواضح لطرفي الاتصال او

لأحدهما

١٩- الهدف من الاتصال الغير واقعي الذي لا يمكن تحقيقه

٢٠- اهداف الاتصال تتعارض مع قيم ثقافة وعرف المجتمع

٢١- المظهر الشخصي العام وما يحمله من رسائل ضمنية
سلبية

٢٢- كيفية الجلوس اثناء عملية الاتصال

٢٣- ارتفاع الأصوات والصراخ اثناء عملية الاتصال

تم الانتهاء من الوحدة الأولى

المقرر للفهم أكثر من الحفظ ويوجد به جزء بسيط للحفظ

والمقرر بسيط جداً

ويفضل الاستماع إلى المحاضرة المسجلة للفهم بشكل أكبر

أستاذ المقرر. د/سامي عبدالله الباحسين

إعداد أخوكم تركي

ولا تنسوني من دعائكم..