

المحاضرة السابعة (مهارات الاتصال)

1- هو استجابة فسيولوجية للموجات الصوتية التي تحفز الأعصاب الحسية في الأذن وعلى ذلك فهو نشاط سلبى تلقائى لا إرادي والاستجابة له داخل الفرد محدودة .

-السمع

-الاستماع

-الاتصال

-المهارة

هو النشاط الإيجابي الذي يتضمن الاستماع باهتمام ويقظة وانتباه لأحاديث الآخرين بالأذن والعقل والمشاعر وذلك بشكل قصدي وعلى هذا ، فالاستماع هو إدراك واع لأحاديث الآخرين ومشاركة، وأساس في أي تفاعل واتصال إنساني حيث يحقق فهم أفضل .

-السمع

-الاستماع

-الاتصال

-المهارة

يصنف على انه أكثر الأنشطة الاتصالية استهلاكاً للوقت

-السمع

-الاستماع

-الاتصال

-المهارة

هو من اوائل فنون اللغة العربية الاربعة

-السمع

-الاستماع

-الاتصال

-المهارة

فنون اللغة العربية الاربعة

القراءة

الحديث

الكتابة والاستماع

كل ماسبق

يبنى الفرد من علاقته بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد لهم

- 85%

-75%

-65%

-70%

هو الوجه الآخر لمهارة الحديث ومنها يتحدد طرفا عملية الاتصال المرسل والمستقبل (المتحدث _ المستمع).

- السمع
- الاستماع
- الاتصال
- المهارة

اسبق حواس العقل فهو وسيلة تواصل الانسان بالكون

- السمع
- الاستماع
- الاتصال
- المهارة

من عناصر تحليل عملية الاستماع

- 1.يركز انتباهه على الأفكار الرئيسة .
- 2.يفكر ويبحث عن العلاقة بين الأفكار .
- 3-يركز انتباهه على المناقشة يلخص ما توصل إليه من حديث المتحدث

- 4 كل ماسبق

من خصائص المستمع الجيد

تشعر بحضور ذهنه ومسايرته لك أثناء الحديث

يبقي عينيه متصلة مباشرة بعينيك.

يوميئ براسه ، يبتسم ، يعطي تعليقات جانبية تدعم حديثك .

يشجعك علي مواصلة واتمام حديثك حتي النهاية.

يقاطعك فقط في اللحظة المناسبة والملائمة.

كل ماسبق صحيح

المعوقات التي تحول دون تحقيق الهدف من الاستماع الفعال:

- 1.المعارك اللفظية
- 2-اصطياد الحقائق
- 3-التظاهر بالاستماع
- 4-الاستماع المتمركز حول الذات
- 5-وجود عوائق ذهنية

-6 كل ماسبق

ويقصد بها الاهتمام بالمجادلة والنقد وفقدان التركيز على النقاط الأساسية في الحوار بدلاً من الاستماع والاستيعاب .

-المعارك اللفظية

- اصطياد الحقائق
- التظاهر بالاستماع
- الاستماع الجزئي

يقصد بها التركيز على التفاصيل والفرعيات وضياع الفكرة العامة من الحديث بدلاً من التركيز على الاستماع الواعي للنقاط الهامة في الحديث

- المعارك اللفظية
- اصطياد الحقائق
- التظاهر بالاستماع
- الاستماع الجزئي

وهو انشغال المستمع بأشياء وأفكار أخرى ، إما لعدم الاهتمام أو الملل أو عدم الموافقة على الحديث على الرغم من محاولة تحقيق اتصال غير لفظي غير حقيقي بالعين وتوجيه المزيد من الأسئلة

- المعارك اللفظية
- اصطياد الحقائق
- التظاهر بالاستماع
- الاستماع الجزئي

وهو تركيز المستمع على جزء من الحديث وترك الآخر مثل التركيز على الجزء الذي سيدور حوله النقاش أو

- ستوجه إليه الأسئلة
- المعارك اللفظية
- اصطياد الحقائق
- التظاهر بالاستماع
- الاستماع الجزئي

أي الانتباه للآراء والأفكار والمعتقدات التي تدعم وتتفق مع آراء المستمع فقط وبالتالي إهمال نقاط أخرى في الحديث وعدم محاولة تفهم وجهات نظر المتحدث

-الاستماع المتمركز حول الذات

- فقدان الإحساس
- فقدان الهدف
- عدم الإعداد الجيد للحديث

المسؤولية لدى المستمع وفقدان الإحساس بأهميته كعضو أساسي ومشارك فعال في عملية الاتصال.

-الاستماع المتمركز حول الذات

-فقدان الإحساس

- فقدان الهدف
- عدم الإعداد الجيد للحديث

المستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة لن يشعر بأهمية الحديث ولن يشجع المتحدث

على الاستمرار

-الاستماع المتمركز حول الذات

-فقدان الإحساس

-فقدان الهدف

-عدم الإعداد الجيد للحديث

يجعل المستمع ينصرف عن الاستماع له

-الاستماع المتمركز حول الذات

-فقدان الإحساس

-فقدان الهدف

-عدم الإعداد الجيد للحديث

مثل عدم التركيز والسرحان وضعف الطلاقة اللغوية

-وجود عوائق ذهنية

-وجود عوائق مشاعرية

-وجود عوائق بيئية

-الاهتمام والتركيز

مثل الضغط ، والإجهاد ، والغضب ، والتحيز

-وجود عوائق ذهنية

-وجود عوائق مشاعرية

-وجود عوائق بيئية

-الاهتمام والتركيز

مثل: الضوضاء، حلول موعد الراحة في الجلسة، أو عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما تم الاستماع إليه.

-وجود عوائق ذهنية

-وجود عوائق مشاعرية

-وجود عوائق بيئية

-الاهتمام والتركيز

في محاولة السيطرة على الطرف الآخر. وتلعب القدرة على التعبير ومهارة التفاوض دورا كبيرا في ذلك.

-وجود عوائق ذهنية

-وجود عوائق مشاعرية

-وجود عوائق بيئية

-الاهتمام والتركيز

عدم الاهتمام بالمتحدث أو بموضوع الحديث

-اللامبالاة

-السلوك النقدي

-الاتجاه السلبي

-كل ماسبق

المتشدد ضد المتحدث

-اللامبالاة

-السلوك النقدي

-الاتجاه السلبي

-كل ماسبق

ضد المتحدث أو عدم قبوله ،أو عدم الارتياح له

-اللامبالاة

-السلوك النقدي

-الاتجاه السلبي

-كل ماسبق

من مراحل عملية الاستماع

§ استقبال المتلقي لرموز الرسالة من خلال السمع.

§ انتقال هذه الرموز إلى مركز التفكير في دماغ المتلقي.

§ فهم معنى الرسالة التي يستمع إليها المستقبل.

§ تفسير الكلام والاستجابة إلى هذا التفسير.

§ التقويم أو الحكم أي تقييم المحتوى الذي نستمع إليه.

التكامل بين خبرات المتصل والمستمع

كل ماسبق

العوامل المؤثرة في فاعلية عملية الاستماع

اولا من ناحية المتحدث ويشمل

-سرعة المتحدث)حيث انه من الضروري إجراء المتحدث للحديث بالمعدل المعتاد وهو ١٢٥-١٧٥ كلمة /الدقيقة)

-درجة انفعال المتحدث

-قدرته على جذب وشد انتباه المستمع

-مستوى ثقة المتحدث في نفسه

ثانيا الرسالة

ثالثا المستقبل