

المحاضرة الثانية والعشرون: مهارات التحدث و الإنصات

ولسانا وشفيتين

❖ الأنسان الناجح :

هو الذي يغلق فمه قبل أن يغلق الناس آذانهم ويفتح أذنيه قبل أن يفتح الناس أفواههم.

- الكلام عند البشر وسيلة الاتصال الأهم
- التعبير عن المشاعر يتم باستخدام الكلمات
- التعبير عن الحاجة يتم باستخدام الكلمات
- لا وراثه في المهارات
- والقدرة على التحدث مكتسبة
- لكننا نعتزف بأن هناك من هو موهوب في التحدث

❖ لماذا المهارات الكلامية؟

افهم نفسك ..كى تفهم الناس

ما يؤثر فيك يؤثر فيهم
وما تريده أنت يريدونه هم

- ماذا تريد؟
- ما الذي يغضبك؟
- بماذا تهتم؟
- ما الذي يرضيك؟
- متى تقول نعم ومتى تقول لا؟

❖ هل الكلام مهارة ضرورية؟

- هل يكب الناس على وجوههم في النار إلا حصائد ألسنتهم
- الذي لا يجيد انتقاء الكلمات لا يعبر بدقة
- ومن لا يقدر على التعبير قد يكون لكلامه وقع لا يريده على السامع
- والذي يريد النجاح في التعامل مع الآخر عليه اجادة الحديث وتوقيت الحديث والتوقف عن الحديث الخ..

❖ صفات المتحدث الطلق.

- لا يتردد في كلامه وانما يتحدث بثقة
- لكلامه أثر فعال على السامع انه يتحدث بإقناع
- لا يطيل ولا يختصر
- يزن كلامه وينتقيه
- يعبر عن الشاء على الآخر
- كلامه مترابط
- يعرف متى يتحدث ومتى يصمت.

❖ كيف تكون متحدثاً بارعاً

- اعرف الموضوع الذي تتحدث فيه حتى لو كنت تتحدث عن مشكلة
- استخدم كلمات تناسب مستوى السامع
- ابتعد عن الاصطلاحات الفنية
- وكذلك عن المصطلحات اللغوية الاجنبية
- اذكر واكثر من الأمثلة لتكون اكثر ايضاحاً(أو بسط و اشرح)
- إن كنت لا تعلم أذكر ذلك صراحة
- تجنب استخدام الكلمات الغامضة
- لا تتعالى على السامع.

❖ كلمات لها أهمية بالغة.

الكلمات الست الأكثر أهمية	إنني أقدرك شخصيا وأقدر لك جهودك
الكلمات الخمس الأكثر أهمية	إنني في الحقيقة فخور بك"
الكلمات الأربع الأكثر أهمية	ما هي وجهة نظرك
الكلمات الثلاث الأكثر أهمية	من فضلك افعل
الاثنان الأكثر أهمية	شكرا لك الكلمات
الكلمة الأكثر أهمية	نحن
أقل الكلمات أهمية	انا

❖ العبارات الافتتاحية :

- تولد الشعور بالارتياح لدى السامع
- تكسر الحاجز بين الطرفين
- تساعد على بناء عالقة جيدة مع الآخر
- تمكنك من ادارة الحديث بشكل أفضل.

❖ ما هي المهارات الكلامية؟

- مناداة الناس بأحب الاسماء اليها
- الدقة في التعبير
- أن يكون الحديث في صلب الموضوع
- هدوء نبرة الصوت
- توازن سرعة الحديث
- الربط بين الأفكار

❖ أشياء عليك تلافيها عند الحديث.

- التكرار
- تكذيب الناس
- الإطالة
- الاستعلاء على السامع
- النقد
- الجدل
- المزاح
- الكلمات السوقية

❖ نصيحة

تجنب النقاش والجدال

- النقاش والجدل معركة خاسرة لا يفوز فيها أحد
- اكسب جدال ، تخسر زميلا ..
- الأدلة القاطعة والحجج المقنعة لا تنفع إذا قرر الطرف الآخر أو قررت أنت الاستمرار في الجدل
- حتى لا يتحول الحديث العادي إلى جدل تحدث مع الطرف الآخر على انفراد.

❖ كيف تكتسب المهارات الكلامية.

- القراءة و الاطلاع
- المشاركة في الاحاديث
- الادلاء بالرأي
- المبادرة بالحديث وعدم التهرب.

❖ المهارات الكلامية التي نقيمها.

- انتقاء الكلمات اللبقة
- الدقة في التعبير
- هدوء نغمة الصوت
- توازن سرعة الحديث
- وضوح النطق
- الوقوف عند المقاطع
- الكلام في صلب الموضوع
- الترابط بين الافكار
- العفوية وعدم التكلف
- استخدام كلمات مألوفة وغير غريبة
- تفادي الاطالة.
- استخدام لغة الجسد بشكل فعال.

❖ مهارات الإصغاء.

لماذا مهارات الإصغاء؟ الإصغاء هو الأصعب والأشق على النفس.

❖ أهمية الإصغاء

- الإصغاء ضروري للفهم
- الإصغاء الفعال يوفر الوقت والجهد.
- ولا يتسبب في التوتر المتبادل
- الإصغاء يعطي المتحدث شعورا بالاحترام.

❖ مهارات الإصغاء.

- التركيز.
- عدم مقاطعة المتحدث.
- النظر الى المتحدث.
- عدم الانشغال عن المتحدث أثناء الحديث
- ان تضع نفسك مكان المتحدث
- التعاطف مع المتحدث
- طرح أسئلة في حالة عدم الفهم
- القدرة على التلخيص

عود نفسك

اجعل من نفسك مستمعا بنسبة ٦٥% ومتحدثا بنسبة ٣٥% من الوقت

❖ مبادئ الانصات الفعال

- تفرغ تماما الى محدثك وركز على ما يقول
- اعطه الفرصة ليقول ما يريد قوله
- انتبه الى التعبيرات غير اللفظية (حركات الجسم)
- ابتعد عن التحيز وكن موضوعيا.

❖ الوصايا العشر في الاستماع:



❖ وضع الجسم.

يقصد بلغة الجسم التعابير التي لا تستخدم بها الكلمات. وهي وضع الجسم و حركات الأطراف و نظرات الشخص التي تصدر خلال المقابلة.

❖ لغة الجسم:

- ١- تقاطيع الوجه.
- ٢- وضع الجسم أثناء الوقوف والجلوس.
- ٣- نظرات العيون.
- ٤- حركات اليدين والأطراف.
- ٥- المسافة بين طرفي الاتصال (comfort Zone)

❖ حقائق عن لغة الجسم.

- إن تعبيرات الوجه من أهم أدوات التعبير التي يستخدمها الإنسان .
- والوجه يمكن أن يعبر عن جميع المشاعر الإنسانية ومن أهمها السرور، و الخوف ، و الغضب، و السعادة، و الحزن.
- إن قدرات الأفراد على إبراز تعبيرات الوجه بالصورة المناسبة للموقف متفاوتة إلى حد كبير.
- أنه يجب المحافظة على الابتسامة فهي تعبر عن البشاشة وتدفع الناس لقبول صاحبها.
- نصيب العين من تعبيرات الوجه هو الأكبر فالعين تعطي آثاراً فورية لما يدور بالنفوس.
- إن حركة الأطراف قد تعبر عن كثير من الأمور التي قد يحتاج الإنسان إلى عشرات الكلمات للتعبير عنها.

❖ لغة الجسم.

وينبغي أن يكون وضع الجسم كما يلي:

- أ- يتصف بالميلان خفيفاً إلى الأمام.
- ب- مواجهة المتحدث.
- ت- وأن يكون منفتحاً يعطي الانطباع بالترحيب بالشخص.
- ث- وأن تكون المسافة مناسبة بين الطرفين.

كما ينبغي أن تعبر النظرات عن:

- ١- لانتباه
- ٢- الاهتمام

- أما حركات اليدين والأطراف فيجب أن تنسجم مع لغة الكلام وتجسد معانى الألفاظ وتأكيداها.

❖ بعض الأخطاء الشائعة في كيفية الاتصال وجهاً لوجه وكيفية إزالتها:

الخطأ	النصيحة
<u>مقاطعة المتحدث</u>	• <u>تعود على الاستماع.</u> • اعط المتحدث فرصة للتعبير
<u>التسرع في الحكم أو التعليق</u>	• <u>تعود على الصبر</u> • الاستماع واستيعاب الموضوع كاملا
<u>استخدام الالفاظ القاطعة</u>	• <u>خفف</u> من تلك العبارات • استخدم كلمات (اعتقد، يظهر، يبدو الخ
<u>الاستئثار بالحديث</u>	• اعط الطرف الآخر فرصة الحديث • <u>تمرّن</u> على ذلك فهي قدرة ومهارة
<u>الانفعال أثناء الحديث</u>	<u>قاوم</u> ذلك لأنه دليل علي العصبية النفسية
<u>نقض آراء الآخرين</u>	استخدم عبارات مثل(كلامك صحيح ولكن من زاوية اخرى)
<u>التعصب لوجهات النظر وفرضها علي الآخرين</u>	• <u>الانفتاح العقلي: تقبل الافكار</u> • <u>تقبل الآخرين: تقبل الشخص الآخر</u>
<u>تصيد اخطاء المتحدث والتركيز عليها</u>	<u>تناسي اخطاء الغير:</u> ثم تذكر ان هذه العادة ذميمة
<u>الجدل البيزنطي</u>	<u>حارب هذه العادة:</u> حارب العادة بكثرة القراءة لتكون لديك ثقافة جيدة
<u>التهكم على الغير</u>	لا تسخر ولا تتهكم على الآخرين ربما يكون الآخر جيدا على الاغلب : <u>لا يسخر قوم من قوم</u>
<u>التكرار في الكلام</u>	اكتشف نفسك عند تكرار الحديث: راقب نفسك
<u>السرحان</u>	لا تنشغل عن الكلام بأمر آخر: لا تنشغل بغير كلام المتحدث والاستماع اليه
<u>الإطالة</u>	• انها مضيعة للوقت . • مملة للغير
<u>عدم ترابط الكلام</u>	اكتب مخطط لحديثك
<u>الانشغال عن المتحدث</u>	انظر الى المتحدث دائما والتركيز على ما يقول بتسجيل نقاط.

❖ اشياء يجب تجنبها عند الاتصال وجهاً لوجه.

<u>عندما تكون انت المتحدث</u>	<u>عندما تكون انت المستمع</u>
استخدام <u>اللغة الغير مناسبة</u> أو بعض الكلمات والمصطلحات الغير مناسبة	<u>الخروج</u> عن الموضوع
<u>التمتمة والنحنحة</u>	<u>القفز</u> الي نهاية الموضوع
<u>التلملل</u> والحركات الدالة على <u>العصبية</u>	<u>التفكير</u> بالأسئلة خلال الاستماع
<u>اشعار المستمع</u> بأنه تحت الاختبار	<u>التركيز</u> على التفاصيل وإهمال الموضوع الرئيسي
<u>الانشغال</u> بأشياء على المكتب أثناء الحديث	-
<u>الاطالة</u> المملة، <u>والخروج</u> عن الموضوع	<u>محاولة</u> اثبات فشل المتحدث