

## المحاضرة الثانية و العشرون: مهارات التحدث والإنصات

الإنسان الناجح: هو الذي يغلّق فمه قبل أن يغلّق 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 وراثّة في المهارات والقدرة على التحدث مكتسبة لكننا نعرّف بأن هناك من هو موهوب في التحدث

لماذا المهارات الكلامية؟

افهم نفسك كي 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 حساند 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 لأنه يتحدث بإقناع
- لا يطيل ولا يختصر
- يزن كلامه وينتقيه
- يعبر عن الثناء 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 وأكثر من الأمثلة لتكون أكثر إيضاحاً (أو بسطاً وشرحاً)
- إن كنت لا تعلم أذكر ذلك صراحة
- تجنب استخدام الكلمات الغامضة
- لا تتعالى على السامع.

❖ كلمات لها أهمية بالغة:

أكثر أهمية	↑	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
		الكلمات الاثنان الأكثر أهمية	شكرا لك
		الكلمة الأكثر أهمية	نحن
أقل أهمية	↓	أقل الكلمات أهمية	انا

❖ العبارات الافتتاحية:

- تولد الشعور بالارتياح لدى السامع
- تكسر الحاجز بين الطرفين
- تساعد على بناء علاقة 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 جدلا، 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 والاطلاع
- المشاركة في الأحاديث
- الإدلاء 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 الأفكار
- العفوية وعدم التكلف
- استخدام كلمات مألوقة وغير غريبة
- تفادي الإطالة
- 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



❖ لغة الجسم:

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

- 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، والخوف، والغضب، والسعادة، والحزن.
- إن قدرات الأفراد على إبراز تعبيرات الوجه بالصورة المناسبة للموقف متفاوتة إلى حد كبير
- أنه يجب المحافظة على الابتسامه فهي تعبر عن البشاشة وتدفع الناس لقبول صاحبها
- نصيب العين من تعبيرات الوجه هو الأكبر فالعين تعطي أثراً فورية لما يدور بالنفس
- إن حركة الأطراف قد تعبر عن كثير من الأمور التي قد يحتاج الإنسان إلى عشرات الكلمات للتعبير عنها

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- الانتباه
- ٢- الاهتمام
- ٣- البشاشة

أما حركات اليدين والأطراف فيجب أن تنسجم مع لغة الكلام وتجسد معاني الألفاظ وتأكيدا لها.

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

النصيحة	الخطأ
<ul style="list-style-type: none"><li>• تعود علي الاستماع.</li><li>• اعط المتحدث فرصة للتعبير</li></ul>	مقاطعة المتحدث
<ul style="list-style-type: none"><li>• تعود علي الصبر</li><li>• الاستماع واستيعاب الموضوع كاملا</li></ul>	التسرع في الحكم أو التعليق
<ul style="list-style-type: none"><li>• خفف من تلك العبارات</li><li>• استخدم كلمات (اعتقد، يظهر، يبدو الخ</li></ul>	استخدام الالفاظ القاطعة
<ul style="list-style-type: none"><li>• اعط الطرف الاخر فرصة الحديث</li><li>• تمرن على ذلك فهي قدرة ومهارة</li></ul>	الاستئثار بالحديث
قاوم ذلك لأنه دليل علي العصبية النفسية	الانفعال اثناء الحديث
استخدم عبارات مثل ( كلامك صحيح ولكن من زاوية اخرى)	نقض آراء الآخرين
<ul style="list-style-type: none"><li>• الانفتاح العقلي: تقبل الافكار</li><li>• تقبل الاخرين: تقبل الشخص الاخر</li></ul>	التعصب لوجهات النظر وفرضها على الاخرين
تناسي اخطاء الغير: ثم تذكر ان هذه العادة ذميمة	تصيد اخطاء المتحدث والتركيز عليها
حارب هذه العادة: حارب العادة بكثرة القراءة لتكون لديك ثقافة جيدة	الجدل البيزنطي
لا تسخر ولا تتهكم على الاخرين ربما يكون الاخر جيدا على الاغلب: لا يسخر قوم من قوم	التهكم على الغير
اكتشف نفسك عند تكرار الحديث: راقب نفسك	التكرار في الكلام
لا تشغل عن الكلام بأمور اخرى: لا تشغل بغير كلام المتحدث والاستماع اليه	السرحان
<ul style="list-style-type: none"><li>• انها مضيعة للوقت</li><li>• مملة للغير</li></ul>	الإطالة
اكتب مخطط لحديثك	عدم ترابط الكلام
انظر الى المتحدث دائما والتركيز على ما يقول بتسجيل نقاط.	الانشغال عن المتحدث

❖ أشياء يجب تجنبها عند الاتصال وجهاً لوجه.

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