المحاضرة الثالثة مهآرات الاتصال

مقدمة الإنصات:

- يعتمد الإنصات الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات , وهي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية .
- الإنسان يتعلم الإنصات في سنواته الأولى من حياته بشكل عشوائي على الأغلب .
- جاء ذكر الإنصات في القران الكريم : (وإذا قرأ القران فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون)

وقوله تعالى : (*وإذ صرفنا إليك نفرا من الجن يستمعون القران فلما حضروه قالوا أنصتوا)*

أهمية الإنصات :

- إن الإنصات الجيد لدى الطالب , وكيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة ، من أهم مقومات التعلم .
- للإنصات إشكالا متعددة(مقابلات . اجتماعات . مفاوضات .محادثات) . وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف , لاسيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصال .
- تقول الدراسات إن المدراء يقضون 65-90% من وقت عملهم في الإنصات للآخرين .
- الإنصات الجيد يعين على تكوين البيئة الأسرية الآمنة , ويساعد في تربية الأبناء واستقرار الحياة الزوجية .
- الإنصات للآخرين يعبر عن مدى احترامك لهم , ويؤدي الى تكوين علاقات طيبة معهم .

مفهوم الإنصات والاستماع والسماع :

- معنى الإنصات : هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية والحركات الجسدية , مع إدراك المعاني والخلوص إلى مراد المتحدث , والاستجابة الملائمة لرسالته .
- معنى الاستماع :هو الانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة وغير المنطوقة .
- معنى السماع : وظيفة فسيولوجية تتعلق بالأذن ,ووظيفتها في تلقي المثيرات الصوتية .
- والاختلاف بين الاستماع والإنصات هو اختلاف في درجة ومدى السماع والانتباه والفهم للرسالة , فالإنصات أعلى درجة من الاستماع , لأنه استماع القلب والعقل والروح والجسد .

مقارنه (بين الإنصات والسماع) :

- السماع وظيفة فسيولوجية يشمل استقبال الرسالة , أما الإنصات فهو وظيفة عقلية تتعلق بفهم الرسالة.
- السماع هو الخطوة الأولى من خطوات الإنصات .
- الإنصات عملية تتطلب الإرادة والجهد بعكس السماع .
- يتطلب الإنصات التنبه والتقويم للعبارات بعكس السماع .
- يتطلب الإنصات الانتباه للحركات والإشارات غير اللفظية المصاحبة للحديث .
- الاستجابة مطلوبة في الإنصات .

مستويات المستمع من المتحدث :

المهارات المطلوبة للإنصات :

- استعد للإنصات قبل أن تبدأ الإنصات
- استمع بانتباه
- فسر مضمون الرسالة
- قوم الرسالة
- احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث
- أد الاستجابة المناسبة

المهارة المطلوبة للإنصات :

أولا : (استعد للإنصات)

- توقف عن الحديث واستمع بعقل مفتوح للمتحدث .
- حاول أن تتخلص من كل معوقات الإنصات سواء كانت ذهنية او نفسية او بيئية .
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات , باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية : كالجلسة المريحة , والنظرة للمتحدث .

ثانيا : (استمع بانتباه)

- الانتباه للحديث والعناية بالرسالة هي لب الإنصات :
- استمع لكل كلمة , ولكل فكرة, ولا تحكم او تقوم حتى ينتهي المتحدث من عرض فكرته , فالمتحدث يريدك أن تستمع إليه
- دون ملاحظاتك إن احتجت لذلك . ولا تكتب كل شي بل اكتب أهم النقاط .
- ناقش رسالة المتحدث بالأسئلة المناسبة لاستيضاح الرسالة إن احتجت إليها .
- راقب أسلوب المتحدث لتتبين حقيقة الحديث (مبالغ . متعصب . منطقي) .
- راع الإشارات غير اللفظية (تعبيرات الوجه , الإيماءات).
- لأتقاطع المتحدث إلا إذا اقتضت الضرورة . وكن لبقا في ذلك كأن تقول له : رجاء انتظر ,

او لحظة من فضلك .

ثالثا : (فسر مضمون الرسالة)

بعد استماعك للرسالة كاملة حلل ما سمعت واجتهد في فهم المعنى الذي أراده المتحدث إيصاله إليك وفقا لخلفيته وليس خلفيتك .

رابعا : (قوم الرسالة)

كون رأيك وانطباعك عن أهمية الرسالة وحقيقتها وهدفها , وفقا لمنطق الحديث , وصحة المعلومات والأدلة والاستنتاجات .

خامسا : (احذر بعض العمال)

- ينبغي الحذر من بعض الأعمال التي تؤدي الى إثارة المتحدث او دفعه الى إنهاء حديثه , ومنها :
- الإيحاء بالضجر او الملل من خلال الكلمات او الإيحاءات غير اللفظية .
- استعمال عبارات محبطة (معلومة معروفة , كلام مكرر , أنت دائم الخطأ , تريد أن تعلمني) .
- المبادرة الى إكمال الحديث عن المتحدث .

سادسا : (أداء الاستجابة أثناء الحديث وبعده)

- أثناء الحديث
- هز الرأس , وهو علامة الاهتمام .
- الصمت والنظر للمتحدث بتشوق واهتمام ومتابعة .
- إمالة الصدر قليلا الى الأمام .
- الملاحظة العابرة مثل نعم , هكذا , عجيب , غريب ولا تقل له : اشعر انك تريد كذا , او على عكس ذلك تماما .
- اعد الصياغة : مثل أن تقول : أنت قلت كذا وكذا , أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا .
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة , وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير .

- بعد الحديث
- اشكره على حديثه معك .
- لخص له رسالته , لتتأكد من فهمك لرسالته .

نموذج تطبيقي من سيرة الرسول ﷺ لمهارة الإنصات :

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس الى رسول الله ﷺ فقال له :يا ابن أخي .انك من حيث قد علمت من المكانة والنسب , وانك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم , وسفهت به أحلامهم , وعبت به آلهتهم , وكفرت به من مضى من أبائهم , فاسمع مني اعرض عليك أمورا , لعلك تقبل بعضها . فقال رسول الله ﷺ : قل يا أبا الوليد اسمع , فقال عتبة .....حتى فرغ . قال : او قد فرغت يا أبا الوليد ؟ قال: نعم . قال : فاسمع مني . قال : افعل . فاخذ رسول الله صلى الله عليه وسلم يتلو عليه من سورة فصلت , حتى إذا انتهى الى موضع السجدة منها سجد , ثم قال لعتبة : قد سمعت يا أبا الوليد . فأنت وذلك , فقام عتبة الى أصحابه , فقال بعضهم : نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به , وطلب عتبة إليهم أن يتركوا الرسول ﷺ وشانه , فأبوا وقالوا له :سحرك يا أبا الوليد بلسانه .

عوائق الإنصات :

1/ العوائق الذهنية 2/ الانطباع والحكم السابق 3/ اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين

4/ الحالات النفسية 5/ المشوشات البيئية 6/ سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط

مهارات القراءة :

- يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسين :
- الكتابة لإرسال المكتوب
- القراءة لاستقبال المكتوب
- تتداخل ثلاث عناصر لاستقبال الرسالة المكتوبة :
- المعنى الذهني
- اللفظ الذي يؤديه
- الرمز المكتوب

مراحل القراءة :

تمر القراءة بثلاث مراحل , هي :

- مرور العين على النص المكتوب .
- تفسير النص .
- استنتاج المعاني.