

المحاضرة الرابعة

مهارات الاتصال (الجزء الثالث)

• أساليب (وسائل) الاتصال:

- ❖ مهارات الاتصال اللفظي
- مهارات الاتصال الشفهي
- ✓ مهارة التحدث
- ✓ مهارة الاستماع
- مهارات الاتصال الكتابي

❖ مهارات الاتصال غير لفظي

- مهارات لغة الجسد
- مهارات الاتصال الرمزي

• أولا الاتصال اللفظي :

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية ، حيث تؤثر بما نسبته ٧% من الاتصال.

• أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي :

١. بصري
٢. حسي
٣. سمعي

• أنواع الاتصال اللفظي:

١. اتصال كتابي
٢. اتصال شفهي

• مهارات الاتصال الكتابي:

هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار و الآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو وسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير ، الخطابات ، المذكرات ، المحاضرات ،...إلخ.

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لاختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها وإمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة.

ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :

١. الوضوح لكل من الكاتب والقارئ
٢. القدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها

• المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

١. مهارة القراءة

وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدرجات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.

٢. مهارة الكتابة

وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة و اتقان الكتابة بدون اخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على إذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

• مهارات الاتصال الشفهي :

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال ، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي :

١. مهارة التحدث :

وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها .

٢. مهارة الاستماع:

وهي القدرة 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:

١. مهارة التحدث:

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة. حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر ، وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع و بالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.

ويمكن تعريف التحدث بأنه : "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال ."

• عناصر عملية التحدث:

١. الطلاقة:

ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.

٢. صحة التعبير:

ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ و الكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة.

٣. سلامة الأداء:

ويقصد به قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة.

٤. الانسياب:

ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.

• خطوات عملية التحدث :

١. الاستئثار
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
٩. تكرار الكلمات

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة ٣٨% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الاتصالية، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث كما في حالة التحدث عبر الهاتف، وللمؤثرات الصوتية الرسالة الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

(تابع مهارات الاتصال الشفهي)**٢- مهارة الاستماع :**

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين، ويستدل على أهميتها من قوله تعالى : (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئا و جعل لكم السمع والأبصار و الأفئدة لعلمكم تشكرون (سورة النحل ، ٨٧))

ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها : (مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول، ويركز انتباهه إليه ، ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته).

● **أهمية الاستماع:**

- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلى خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة.
- يعمل الاستماع الى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

● **الفرق بين السماع والاستماع والاتصات :****١. السماع:**

هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة.

٢. الاستماع:

هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

٣. الإنصات :

هو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن أعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات ، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها ، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك ، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات ، فالإنصات هو أعلى مراتب الاستماع. وفي ذلك يقول الله تعالى "وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له و أنصتوا لعلمكم ترحمون" (الأعراف ، ٢٠٤)

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على إذن من الناشر

لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

• مراحل عملية الاستماع:

١. الانتباه
٢. التفسير
٣. الاستيعاب
٤. التذكر
٥. التقييم
٦. الاستجابة

• تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

• الشخص المنصت النشط:

هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز ، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

• الشخص المنصت :

هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهودا لفهم محتوى الرسالة ، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل ، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.

• الشخص المنصت جزئياً :

هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة ، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر ، بل باستخدام بعضها دون الآخر .

• الشخص غير منصت:

هو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة ، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة ، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.

• ثالثاً : الاتصال غير اللفظي

ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ ."
ويتم الاتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعة الجسم بأكمله، كما يتم من خلال الإشارات والإيماءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية. كما أنه لا يمكن التحكم به.

وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين ٩٠-٨٠% من الرسالة يمكن أن تنتقل بهذه الطريقة

• خصائص الاتصال غير اللفظي :

١. يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات 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 ، كالإبتسام والخوف والخجل.
٦. يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
٧. أشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي.
٨. يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
٩. يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
١٠. أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
١١. يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على إذن من الناشر
لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

■ أهمية الاتصالات غير اللفظية :

١. التأثير في الآخرين
٢. التحكم في تدفق الحديث
٣. التأكيد على رسالة لفظية
٤. إعطاء المعلومات بدقة
٥. التعليم والإعلام
٦. التعبير عن المشاعر والانفعالات

● مهارات الاتصال غير اللفظي:

١. مهارة لغة الجسد مثل :
تعبيرات الوجه ، حركة العينين والحاجبين ، حركة ووضع اليدين و الكفين ، حركة ووضع الرأس ، حركة ووضع الأرجل ، حركة ووضع الشفاه ، وضع الجسم.
٢. مهارات الاتصال الرمزي مثل :
الشعر واللحية والشارب ، الجواهر و المستحضرات التجميلية ، المقتنيات الشخصية ، الملابس، العطور ، الأثاث و الديكور.

● طرق تحسين الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :

١. يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :
١. الانتباه لطريقة المشي ووضع الوقوف.
٢. محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ.
٣. اختلا مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
٤. استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة .
٥. محاولة توزيع النظرات على الحضور و عدم تركيز النظر في اتجاه واحد.
٦. حاول أن تكون نظراتك معبرة.
٧. تجنب الإفراط في النظر لأسفل.
٨. الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف.
٩. تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثك.
١٠. احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي.
١١. استخدام إشارات اليد المعبرة.
١٢. الحركة أثناء التحدث و عدم الوقوف في مكان واحد.
١٣. تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

• العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي :

العلاقة بين تأثير الاتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الاتصالية علاقة قوية، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي:

١. التنظيم
٢. التكرار و الإعادة
٣. التناقض
٤. الإبدال
٥. السرعة
٦. الإكمال
٧. التعزيز و التأكيد
٨. مزج المشاعر بالأفكار

• معوقات الاتصال :

١. شخصية : المرسل - المستقبل.
٢. مادية : الوسيلة - الرسالة - البيئة الاتصالية.
٣. معنوية : أهداف الاتصال - كيفية الاتصال - توقيت الاتصال .

• أليات تحسين مهارات الاتصال :

١. تكامل العناصر المكونة للرسالة.
٢. معرفة الهدف والغرض من الاتصال .
٣. الإيجابية.
٤. حسن مهارتك وكن على وعي بها .
٥. بناء جسور التفاهم .
٦. تكرار توصيل الرسالة.
٧. الموافقة.
٨. التنوع في طرق توصيل الرسالة.
٩. اضبط أحاسيسك.
١٠. اجعل الاتصال من طرفين .
١١. العفوية.

• من أهم معوقات الاتصال :

- ✓ عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- ✓ عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- ✓ انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الآخر.
- ✓ التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- ✓ الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل
- ✓ الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- ✓ أهداف الاتصال تتعارض مع القيم الدينية و الثقافية و اعراف المجتمع.
- ✓ المظهر الشخصي العام ، و ما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- ✓ ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على إذن من الناشر
لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب