



برنامج المسار الوظيفي
للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

دليل المتدرب

برنامج مهارات الإتصال والتواصل



تم إعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
قطاع تنمية الموارد البشرية - الإدارة العامة لتخطيط المسار الوظيفي
الإصدار الثاني - 2020.

جدول المحتويات

4	الفصل الأول : مهارات الاتصال
4	مقدمة:
4	مفهوم الاتصال:
5	عناصر عملية الاتصال:
6	معوقات عملية الاتصال:
8	أساليب التغلب على معوقات الاتصال:
8	أهمية مهارات الاتصال:
10	أنواع الاتصال:
17	أهداف عملية الاتصال:
20	الفصل الثاني : مهارات التواصل الفعال
20	أولاً : مهارات التحدث :
21	مفهوم مهارات التحدث:
21	قواعد مهارات التحدث:
21	عناصر مهارات التحدث:
22	أهمية مهارات التحدث:
25	طرق اكتساب مهارات التحدث:
25	كيفية إتقان مهارات التحدث:
28	ثانياً : مهارات الإنصات:
29	الفرق بين الاستماع والإنصات؟
30	شروط عملية الإنصات :
30	المراحل المختلفة لعملية الإنصات:
32	أنواع الإنصات:
33	قواعد الإنصات الفعال:
36	فوائد الإنصات للآخرين
37	معوقات الإنصات والاستماع الجيد:
38	مقومات التواصل الفعال:

أهداف البرنامج التدريبي

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى رفع كفاءة العاملين بالدرجة الثالثة وتمكينهم من التفاعل مع جميع أفراد الشركة على كافة المستويات ، مما يتيح لهم فهم الآخرين بطريقة صحيحة وإيجاد آلية فعالة للتواصل مع الآخر.

في نهاية البرنامج التدريبي سيكون المتدرب قادر على أن :

- 1- يعرف مفهوم وأهمية وأنواع وأهداف مهارات الاتصال
- 2- يكتسب مهارات تساعد في التغلب على معوقات الاتصال
- 3- يتعرف على مهارات التحدث وأنواعها وأهميتها
- 4- يكتسب مهارات التحدث وكيفية إتقانها
- 5- يتعرف على مراحل الإنصات وأنواعه
- 6- يطبق قواعد الإنصات الفعال

الفصل الأول

مهارات الاتصال

مقدمة:

تعدّ عملية الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية، حتى أصبح الصمت نوعاً من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد، وتتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب وتعمل هذه المهارة على نهوض الحياة واستمرارها ، وتعتبر عملية التواصل نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم البعض

مفهوم الاتصال:

الاتصال أو التواصل هو نقل أو تبادل المعلومات من مكان أو شخص أو مجموعة إلى مكان آخر عن طريق التحدث، أو الكتابة، أو استخدام وسائل أخرى لنقل الأفكار، والمشاعر. ويتضمن كل اتصال رسالة ومستلماً واحداً على الأقل، وقد يبدو هذا بسيطاً، إلا أن التواصل موضوع معقد في الواقع؛ فهو أكثر من مجرد نقل معلومات فحسب ، لما يتطلبه من عنصر نجاح في نقل أو إيصال الرسالة، سواء كانت معلومات أم أفكاراً أم عواطف.

بالإضافة إلى وجود مجموعة من العوامل التي قد تؤثر في جودة نقل هذه الرسالة، والتي قد تتمثل في العواطف، والوضع الثقافي، والوسيلة المستخدمة للتواصل، ومكان تواجد أطراف الاتصال، فإن هذا التعقيد هو السبب الكامن وراء اعتبار مهارات الاتصال الجيدة أمراً مرغوباً فيه من قبل أرباب العمل في جميع أنحاء العالم.

فمهارات الاتصال عبارة عن عملية متكاملة يتم فيها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لدى أي جماعة منشودة من الناس، وأنّ عملية الاتصال هذه بمثابة نشاط اجتماعي.

عناصر عملية الاتصال:

لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا إذا توافرت خمسة عناصر رئيسية وهي :

1- المرسل:

هو مصدر الرسالة الذي يريد إحداث تأثير في المستقبل، حيث إنَّ المستقبل قد يكون فرداً أو مجموعة، فيقوم المرسل بإنشاء رسالة عبارة عن رموز معينة وينقلها إلى المستقبل من أجل أن يشاركه في أفكاره وتوجهاته، كما تتباين قدرات الفرد على إرسال الأفكار حسب قدرته الاتصالية وثقافته، والمرسل هو العنصر الرئيسي في عملية الاتصال ويحمل مسؤولية كفاءة وفاعلية واستمرار عملية الاتصال.

2- المستقبل:

هو الذي يستقبل الرسالة، ويفك رموزها، ويترجمها، ثمَّ يحللها ويفسرهما ليصل إلى ما يقصده المرسل، ومن هنا فقد يكون المستقبل شخصية حقيقية أو اعتبارية وفي حال استقبل الرسالة يتبادل الأدوار مع المرسل.

3- الرسالة:

هي المعلومات والأفكار ونبرة الصوت والإيماءات والانطباعات التي يبينها المرسل وينتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال، فهي التي تجمع بين المرسل والمستقبل لذا من المهم اختيار العبارات والرموز بعناية، وتوجد صور مختلفة للرسالة منها: الكلمات، والإيماءات، ونبرة الصوت، والمظهر الخارجي، والحركات.

4- الوسيلة:

هي القناة التي يتم عن طريقها نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، ويرتبط نجاح عملية الاتصال ارتباطاً وثيقاً بنجاح المرسل باختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

5- التغذية الراجعة:

هي رد الفعل الآني من المستقبل على الرسالة الموجهة إليه من المرسل، وهي ما يريده المرسل من المستقبل أثناء العملية الاتصالية، وتبين التغذية الراجعة نسبة نجاح العملية الاتصالية، فعن طريقها يعرف المرسل إن كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما ينبغي أم لا، وفي حال عدم فهم المستقبل للرسالة فعلى المرسل إعادة صياغة الرسالة وتعديل الفهم الخاطئ لدى المستقبل.

معوقات عملية الاتصال:

تتعدد معوقات الاتصال التي تؤثر على عملية التواصل مع الآخرين وبالتالي لا يتم تحقيق الأهداف المنشودة مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الأفراد والمنظمات معاً، وتتصل هذه المعوقات بالعناصر الأساسية لعملية الاتصال وعلى هذا الأساس سيتم دراسة هذه العقبات من خلال استعراض عناصر الاتصال:

1- المعوقات المرتبطة بالمرسل:

يرى روزنفيلد أن الاتصال الفعال يتطلب قدراً كبيراً من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلاً إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة.

أبرز المشاكل والمعوقات التي يكون مردها المرسل الآتي:

1- الحالة النفسية للمرسل

2- الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المظلمة لدى المرسل

3- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة

4- عدم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال

5- التفاوت في السلطة الوظيفية

2- المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال:

تعد وسيلة الاتصال مهمة للغاية في عملية الاتصال لأنها تساعد المرسل في عملية الاتصال، لذلك يتطلب من هذا الجانب أن تمتاز بفاعلية مميزة حتى يستطيع المرسل إرسال الرسالة.

ويمكن إيجاز المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال بالآتي:

1- الاختيار الخاطئ للوسيلة

2- الاستخدام الخاطئ للوسيلة

3- تعدد المستويات الإدارية

4- سوء وضعف وسيلة الاتصال

5- ازدحام واختناق قنوات الاتصال

3- المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالة:

كثيرة هي المعوقات والمشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة، حيث يكون قسم منها متعمد والآخر غير متعمد، ويمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي:

1- لغة الرسالة

2- هدف الرسالة

3- أسلوب كتابة الرسالة

4- أسلوب نطق الرسالة

4- المعوقات المرتبطة بالتغذية العكسية:

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر الاتصال لأنها تعد بمثابة الخلاصة العامة لعملية الاتصال، ويمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي:

- 1- تركيز المرسل على الأهداف دون الاهتمام بدوافع ورغبات المستقبل.
- 2- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها.
- 3- النظرة الفوقية لدى المرسل وعدم استعداده بأخذ آراء الآخرين.
- 4- عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية.

أساليب التغلب على معوقات الاتصال:

- 1- التركيز على وسيلة الاتصال حتى تستطيع تحقيق الأهداف المنشودة من عملية الاتصال.
- 2- التركيز على محتوى الرسالة من حيث المعنى و القدرة على التأثير بالآخرين.
- 3- مراعاة الفروقات الثقافية والاجتماعية والسلوكية.
- 4- التركيز على جذب انتباه المستقبل وإثارة اهتمامه.
- 5- العمل على تقليص حدة الضوضاء والتشويش، لأن ذلك يؤثر على عملية الاتصال.

نشاط رقم (1)**أهمية مهارات الاتصال:**

نطرح في بداية الأمر سؤال في غاية الأهمية..... ما هي أهمية التواصل بينك وبين المحيطين بك في محيط عملك؟

إن وجود مهارات اتصال قوية يساعد في جميع جوانب الحياة ، بدءاً من حياة الأشخاص المهنية وانتقالاً إلى حياتهم الشخصية، ومروراً بكل ما يقع بينهما، فجميع المعاملات الحياتية ناتجة عن التواصل.

مهارات الاتصال هي القدرات التي تستخدم عند تقديم، وتلقي المعلومات بأشكالها المختلفة، مما يتيح للشخص فهم الآخرين، ويتيح لهم فهمه بطريقة صحيحة.

تشير الدراسات إلى أن 85% من نجاح المرء يرجع إلى مهارات الاتصال والتواصل، و15% إلى إتقان مهارات العمل ويمكن أن نلخص أهمية الاتصال فيما يلي:

- 1- تسيير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها.
- 2- المواءمة والتقريب بين وجهات النظر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل.
- 3- تسهيل الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات.
- 4- توصيل أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتخاذ القرارات؛ مما يؤدي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات؛ مما يُحقق المشاركة والانسجام.
- 5- إكساب الفرد صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر؛ مما يقوده إلى أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته وأحكامه.
- 6- يساعد على اتخاذ قرارات صحيحة وإطلاق أحكام ملائمة وسليمة دون أن يكون هناك تعصب أو إجبار في الرأي.
- 7- نجاح العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها.
- 8- إكساب الفرد مهارات مهمة كالاستماع للطرف الآخر بمصادقية وحيادية؛ مما يجعل منه مؤثراً وقائداً ناجحاً.
- 9- تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في بيئة الفرد؛ لأنَّ سوء الاتصال مع الناس هو ما يسبب الخلافات، والاتصال الفعال هو ما يُنَجِّح العلاقات.

أنواع الاتصال:



شكل رقم (1): أنواع الاتصال

1- الاتصال اللفظي:

يطلق التواصل اللفظي على الاتصال الذي تُستخدم فيه الكلمات لمشاركة المعلومات مع الآخرين، سواء أكانت هذه الكلمات منطوقة أم مكتوبة، وهو من أعلى مستويات الاتصال . كما يُعد الاتصال اللفظي من أكثر أنواع الاتصال تفاعلية، خاصة إن كان المتحدثين يجمعهم مكان وزمان واحد، مما يجعل الحوار أكثر تفاعلية ومرونة ومن الممكن فهم وجهات النظر وإزالة أي لبس أو غموض التي قد تعتري ألفاظ الطرف الآخر.

متطلبات الاتصال اللفظي:

- الاستماع الجيد إلى المتحدث
- تقبل الرأي الآخر وعدم إطلاق الأحكام بشكلٍ مُتسرع
- التركيز على الهدف الرئيسي الذي يُريد إيصاله المتحدث
- تجنب المُشتتات الخارجية؛ على سبيل المثال إذا كان هناك الكثير من الضوضاء، من الممكن الطلب من المتحدث تغيير المكان.
- الموضوعية وعدم التفكير بالأسئلة التي سَتُطرح بينهما يُعطي الشخص الآخر معلومات.
- عدم التوسع في الحديث عن نقطةٍ مُعينة على حساب الآخرين.
- وضع جميع التحيزات جانباً؛ كتلك المرتبطة بالعرق أو الدين أو الطبقة الاجتماعية.

معوقات الاتصال اللفظي:

- استخدام المصطلحات المعقدة للغاية وغير المفهومة.
- إيجاد صعوبة في التعبير عن المواضيع الحساسة؛ كالسياسة أو الدين.
- قلة الانتباه والتشتت وعدم التركيز مع المتحدث.
- الاختلافات في وجهات النظر.
- الاختلافات اللغوية وصعوبة فهم اللغات الأخرى.

2- الاتصال الكتابي:

الاتصال الكتابي يعني: "إرسال رسائل أو أوامر أو تعليمات كتابية من خلال الرسائل والتعاميم والكتيبات والتقارير والبرقيات والمذكرات المكتبية والنشرات و الرسائل الإلكترونية (E-mail) وما إلى ذلك"، ويعد الاتصال الكتابي من أنجح طرق الاتصال، خاصة في المراسلات الرسمية، حيث يُمكن الرجوع إليه في المستقبل، كما أنّها وسيلة من وسائل الإثبات في القانون لما لها من دور فعال من أجل حفظ الحقوق واستردادها عن طريق القضاء .

متطلبات الاتصال الكتابي:

- يجب أن تكون العبارات واضحة وخالية من الجمل المعقدة.
- الإيجاز بحيث يجب أن يقتصر النص الكتابي على ما يصبو إليه فقط دون إسهاب.
- أن يكون كاملاً دون زيادة أو نقصان.
- انتقاء العبارات والألفاظ المهيبة.
- التأكد من صحة المعلومات الواردة فيه.

معوقات الاتصال الكتابي:

- يستغرق وقتًا طويلاً.
- مكلف نوعاً ما، فهناك رسائل تحتاج إلى دفع الرسوم البريدية.
- لا يُمكن الحفاظ فيه على السرية التامة كالاتصال اللفظي.
- ليس فيه مجال للتوضيح الفوري في حالة عدم فهمه.
- أقل مرونة ولا يُمكن تغييره بسرعة.
- غير فعال في حالة الطوارئ.

3- الاتصال السمعي:

الاتصال السمعي هو: "عملية تبادل الرسائل بالسمع سواء أكانت منطوقة أو أحياناً غير منطوقة"، فالإتصال السمعي فن من الفنون التي يجب أخذها بعين الاعتبار، لا يعتبر البعض أنّ الإتصال السمعي من أنماط الإتصال، ولكن بالرغم من أنّه قد لا يرتقي إلى مستويات الإتصال الأخرى إلا أنه إذا لم نتمكن من الاستماع إلى الطرف الآخر بشكل جيد لم نتمكن من فهمه بشكل فعال.

يعتبر الاستماع من الفنون التي يجب أن يمتلكها جميع الأشخاص، ليس فقط المُستمع، أيضاً يجب أن يمتلك المُتحدث جميع المهارات التي من خلالها يجذب الآخرين إلى حديثه بشكل تلقائي، هذان الأمران هما سر نجاح الاتصال السمعي.

متطلبات الاتصال السمعي:

- الاستماع بشكل جيد
- إعطاء الحرية للمتحدث في الكلام
- الصبر وعدم المقاطعة
- تجنب التحيز الشخصي
- الابتعاد عن المشتتات
- التركيز على ما يُقال

معوقات الاتصال السمعي:

- محاولة الاستماع إلى أكثر من محادثة في نفس الوقت.
- عدم القدرة على جذب انتباه الآخرين للحديث.
- عدم التركيز مع المتحدث والتشتت بسهولة.
- إصدار حكم مسبق على المتحدث.
- الانغلاق على الذات وعدم تقبل الرأي الآخر.
- المتحدث غير مؤهل للحديث.

4- الاتصال غير اللفظي [لغة الجسد - العين]:

التواصل غير اللفظي يعني: "نقل المعلومات من خلال استخدام لغة الجسد، بما في ذلك التواصل البصري وتعبيرات الوجه والإيماءات"، عادةً ما يستخدم الأشخاص هذا النوع من الاتصال بشكل تلقائي خلال يومهم، ومن الأمثلة على ذلك؛ الابتسام عند مقابلة شخص ما تعرفه، فالشخص المقابل سيشعر بالود، إذاً الاتصال غير اللفظي يعتمد على تحليل الحركات الجسدية بدلاً من اللفظ، أو نقل المعلومات من خلال الإشارة.

الاتصال غير اللفظي فن من الفنون التي يجب التدرّب عليها، خاصّة أنّ هذا النوع من الاتصال يُستخدم بشكل تلقائي في الحياة اليومية، لذلك يجب الحرص على فهم لغات الجسد وكيفية التحكم بالنبرة لإيصال المعلومة بشكل واضح دون لبس.

كما تُعد نبرة الصوت أيضًا من وسائل الاتصال غير اللفظي، حيث أظهرت الأبحاث أنّ 38% من التواصل غير اللفظي يعتمد على لغة Paralanguage (النبرة، السرعة، وحجم الكلام)، إذ أنّ النبرة لها تأثير كبير في كيفية نقل المعلومات بصورة واضحة، بالإضافة إلى إيصال أهداف الاتصال المرجوة، لذلك ينبغي استخدامها بشكل جيد ومُتزن، الجدول أدناه يوضح تغيير نبرة الصوت والتي يُمكن أن تعرض على سوء التفاهم أو يزيل فتيله.

التركيز أثناء الحديث أو الكتابة	ماذا يعني؟
أنا لم أخبر أحمد أنك تأخرت	قال شخص آخر لأحمد أنك تأخرت
أنا لم أخبر أحمد أنك تأخرت	الفعل كله لم يحدث
أنا لم أخبر أحمد أنك تأخرت	ربما فهم أحمد ذلك ضمناً
أنا لم أخبر أحمد أنك تأخرت	ربما أكون أخبرت ليلي أو شخصاً آخر
أنا لم أخبر أحمد أنك تأخرت	كنت أتحدث عن شخص ما وليس أنت
أنا لم أخبر أحمد أنك تأخرت	أخبرته أنك تحضر اجتماعاً آخر

شكل (2) تغيير نبرة الصوت

لغة الجسد: هي اللغة التي من خلالها يستطيع الجسد أن يبوح بما في نفسه ويعبر عما في داخله باستخدام بعض الحركات التي يقوم بها الأفراد مستخدمين تعبيرات الوجه أو أيديهم أو نبرات الصوت ليفهم المتلقى المعلومة بشكل أفضل.

- تعبيرات الوجه : العين - الحاجب - الفم
- حركات الجسم : حركة اليدين - حركة القدمين - طرق المشي - حركة الرأس - حركة الأصابع

إيماءات العين:

- فرك العين أثناء الحديث يشير إلى التشكك وعدم التصديق.
- غلق حدقة العين تعني : أن الإنسان غاضباً
- فتح حدقة العين تعني : الشغف والإثارة
- عندما تستمع لشخص ما، فحاول أن تنظر إلى مثلث وجهه، الممتد ما بين العينين وفوق أنفه، والعكس صحيح، فإن ذلك يدل على الاهتمام البالغ.
- الغمزة بالعين اليمين تعني أن الرجل عقلاني، ومنهجي، بينما الغمزة بالعين اليسار معناها أن الإنسان عاطفي ولديه إحساس بغرائز من يقابله.



شكل رقم (3) إيماءات العين

متطلبات الاتصال غير اللفظي:

- إغارة الانتباه من المهارات الأساسية للتواصل بشكل فعال.
- التدريب على فهم ما هو المقصود من الإشارات غير اللفظية.
- معرفة ما تعنيه كل إشارة غير لفظية لاستخدامها بصورة صحيحة.
- تعلم كيفية تفسير الإشارات بصورة سريعة ودقيقة.
- يجب استخدام الإشارات غير اللفظية بصورة مستمرة لتحسين مهارة الاتصال غير اللفظي.

معوقات الاتصال غير اللفظي:

- النقص في فهم وسائل الاتصال غير اللفظية حيث يتم فهمها على نحو خاطئ.
- عدم معرفة كيفية استخدام وسائل الاتصال غير اللفظية من حيث الزمان والمكان.
- الارتباك.
- المبالغة بالشرح باستخدام وسائل الاتصال غير اللفظي.
- الإزعاج بصورة يتشتت فيها الانتباه.
- عدم القدرة على إيصال المعلومات بالشكل الصحيح بسبب المؤثرات العاطفية.

5- الاتصال المرئي:

ما هي أكثر مجالات استخدام الاتصال المرئي؟

الاتصال المرئي يعني: "ممارسة تمثيل المعلومات بيانياً لخلق المعنى بكفاءة وفعالية"، هناك العديد من وسائل الاتصال المرئي، ومن الأمثلة عليها: الرسوم البيانية، والمحتوى التفاعلي، والرسومات المتحركة، والكثير من الوسائل التي لا حصر لها، يعتمد الاتصال المرئي على تحديد الذي يصبو الشخص إلى تحقيقه.

متطلبات الاتصال المرئي:

- التفاعل.
- استخدام الأيقونات والرسوم البيانية والمُتحركة.
- الوضوح.
- تدعيم المحتوى بالنصوص الكتابية.

معوقات الاتصال المرئي:

- ضعف البنية التحتية.
- صعوبة الانضمام عبر وسائل إلكترونية أخرى؛ كالهاتف النقال.
- الافتقار إلى تقنيات الاتصال المرئية الحديثة.
- نقص الخبرة في تكنولوجيا المعلومات عبر الإنترنت.
- مشاركة الشاشة بطيئة ومتأخرة.
- مشاركة البيانات الحساسة بطريقة خاطئة.
- يصعب تحقيق الاجتماعات التفاعلية.

إنَّ الاتصال المرئي من أكثر أنواع الاتصال استخداماً في مجالات العمل، خاصّة الشركات والمؤسسات الكبرى، إذ يبرز هذا النوع من الاتصال مدى تطور الشركة ومواكبتها لروح العصر، خاصّة إذا تمَّ استخدامها بأسلوب ذكي وواضح.

أهداف عملية الاتصال:



شكل رقم (4) : أهداف الاتصال

في أغلب الأوقات تحمل مهارات الاتصال أكثر من هدف مرجو تحقيقه، مثل: السعي لتوصيل خبر أو معلومة ما هامة لأشخاص آخرين، وهذا يحمل هدف معرفي تعليمي، وقد يكون الهدف من الاتصال إثارة العاطفة وتكوين انفعالات معينة، أو السعي لنقل مشاعر دفينة أو مشاعر جياشة، وهنا يصبح الهدف من عملية التواصل يحمل جانب سيكولوجي، وفي أوقات أخرى يحمل الاتصال أخبار عامة أو إعلان هام أو ينشر قواعد أو قيم معينة، وهنا يصبح الهدف هو هدف تنظيمي بحث من عملية الاتصال.

يمكن تقسيم الأهداف العامة من عملية الاتصال وفق وجهة نظر المرسل إلى عدة أهداف نذكر منها الآتي:

1- أهداف توجيهية:

يتحقق ذلك الهدف من عملية الاتصال عندما يسعى المرسل إلى تكوين اتجاهات جديدة لدى المستقبل أو السعي لتعديل اتجاهات قديمة، هذا يتم من خلال التركيز على قيم وعادات وتقاليد ومعتقدات الجماعة فيسعى المرسل على إثباتها وترسيخها أو تعديلها، ولقد أثبتت الدراسات العلمية أن عملية الاتصال الشخصي أكثر تأثيراً وفاعلية من الإتصال الجماهيري لتحقيق الأهداف التوجيهية المختلفة بالمجتمع.

2- أهداف تعليمية:

هذا الهدف قابل للتحقيق عندما يسعى المرسل إلى إكساب المستقبل مهارات وخبرات مختلفة ومفاهيم جديدة، وذلك في المجالات العلمية المختلفة، هذه المعارف تضيف مزيد من الفائدة على الفريق في عمليات التفاعل والتواصل اليومي بين المجموعات، ولها بالغ الأثر في الأنشطة والأعمال المجتمعية التي تحتاج إلى وجود مثل تلك العلوم المعرفية والتي لها دور بارز وفعال في حياة كل من الفرد المجتمع المحيط.

3- أهداف تثقيفية:

عندما يسعى المرسل إلى تثقيف المستقبل بأمور حياتية هامة بهدف مساعدته وزيادة معرفته بأمور تهدف لمساعدته واتساع أفاقه لما يمر من حوله من أحداث.

4- أهداف ترفيهية:

عندما تتجه عملية الاتصال نحو تحقيق السرور لدى المستقبل ونشر نوع من أنواع والبهجة والاستمتاع، فهذا بدوره يحقق الأهداف الترفيهية، وهذا يتم من خلال الأعمال الفنية والمسرحية والأدب الساخر والمحادثات الهزلية، التي تضيف مزيد من الأثر الإيجابي على الأفراد.

5- أهداف اجتماعية:

يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة، ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر، وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

6- أهداف إدارية:

الأهداف الإدارية من أهم الأهداف التي يرجو تحقيقها من عملية الاتصال، فهو هدف يومي بكافة عمليات الاتصال بالهيئات والمنظمات المختلفة والتي تضم عدد من الأفراد، كبير كان أم صغير، ويسعى هذا الحشد لتنظيم أعماله وفق قواعد إدارية يتم تنظيمها لتحسين عملية سير الأعمال وتوزيع المهام ودعم عملية التفاهم بين الأفراد والعاملين بالمؤسسة المنشودة.

تقع مسؤولية التواصل الفعال بغرض تحقيق الأهداف التنظيمية الإدارية على عاتق الإدارة القوية، فكلما كان المدير هو القائد الرشيد الحكيم القادر على التحكم في عملية التواصل الجيد بين الفريق، كلما ساعد ذلك في وضع إطار تنظيمي إداري جيد للمنظمات والهيئات المختلفة باختلاف حجمها أو مجالها أو أهدافها المجتمعية.

الفصل الثاني

مهارات التواصل الفعال

أولاً : مهارات التحدث :

اللغة هي الوسيلة أو طريقة التواصل بين البشر ، ومن الممكن أن تكون اللغة منطوقة أو مكتوبة ، وكلاً له مهارة خاصة ، وتعتبر لغة التحدث هي الأكثر شيوعاً بين الناس ، ولكن مهارة التحدث لا يملكها الكثير ، ولا يستطيع تطبيقها في الحياة اليومية . يعتقد الناس أن مهارات التحدث هي موهبة طبيعية، إما يمتلكها الشخص وإما لا ولكن ذلك ليس صحيحاً، لأن الإنسان يمكن أن يتعلم مهارات التحدث ويتقنها، لا يمكن أن يهمل الشخص مهارات التحدث، حتى وإن كان يمتلك الموهبة، إن استطاع الشخص أن يتحدث ويمتلك الحجة والشغف، عندها يساعده ذلك الأمر في إقناع الجمهور، وإيمانهم به، وتذكر الشخص، مهارات الحديث لا تتضمن فقط اختيار الكلمات الصحيحة، وتلعب لغة الجسد دوراً كبيراً في إيصال الرسالة التي يريد بها الشخص. الأشخاص الذين يتعاملون معك هم من يحددون مدى احتياجك إلى تعلم مهارات التحدث طبقاً للصورة التي يكونها الناس عنك .

وأظهرت بعض الدراسات أن معظم الناس في المجتمع ، يعتقدون أنهم مفضلين وفريدين ولديهم أعلى مهارات التحدث ، حيث أجرى الباحث دانينج كورجر ، بعض الاختبارات في مادة الرياضيات والتحليل والقواعد ، وكانت النتيجة ، بعد تقسيمها إلى 4 ، والتي أظهرت أن الذين لم يتمكنوا من الإجابة هم الأشخاص الذين يعتقدون أنفسهم أفضل وأكثر اهتماماً ، وأسأوا تقدير موقفهم منها، وكشف البحث أنه كلما زاد عدد الأشخاص المتعلمين، وازداد عدد الأسئلة التي يمكنهم الإجابة عليها ، وأوضح أيضاً أن أضعف الأشخاص في مهارات الاتصال هم الذين يدعون أنهم يتمتعون بها ، ولديهم أفضل .

مفهوم مهارات التحدث:

مهارات التحدث هي قدرة الأشخاص على التحدث في أي وقت وفي أي موقف ، يحتاج إلى استخدام اللغة الخاصة به ، مثال : ما هو عملك ؟ مع من تتحدث ؟ ، إذا وددت أن تصبح شخصاً اجتماعي ، يجب عليك التواصل مع أصدقائك وعائلتك ، ونقل وسائلك من وإلى الآخرين ، ومعرفة قواعد مهارات التحدث ، وتحسين القوة اللفظية ، وأن تضع في الاعتبار إلى من تتحدث والوقت الذي تتحدث فيه ، حتى تتمكن من الوصول إلى أهدافك .

قواعد مهارات التحدث:

- 1- أن يمتلك الشخص المهارات الاجتماعية .
- 2- أن يكون الحديث صغير وبسيط وهادف ومحدد
- 3- التغلب على الخجل وبناء الثقة
- 4- إتقان فن الاتصال والمحادثة بكل بساطة وفعالية

عناصر مهارات التحدث:

1- المفردات

اللغة والفصاحة تشكل جزءاً مهماً في مهارات التحدث. الكلمات التي يستعملها الشخص يجب أن تلائم المناسبة والجمهور، على سبيل المثال، اللغة التي يستخدمها الشخص عندما يتحدث لصديق تختلف عن اللغة التي يستخدمها عند تقديمه لحديث عام.

المتحدث البارع يرتب رسالته وكلامه ليلائم المستمعين، ومن المهم أيضاً اختيار الكلمات التي قد تؤثر في الناس من أجل تحفيز استجاباتهم، على سبيل المثال، يمكن أن يثير استخدام المصطلحات الصناعية في اجتماعات العمل الاستجابة الملائمة، وكقاعدة عامة، الجمل الأقصر يكون لها تأثير أكبر وهي تكون أسهل في الفهم وفي المعالجة، ويمكن أن تكون الرسالة مؤثرة بشكل أكبر عندما تكون مختصرة.

2- الصوت:

جانب آخر من جوانب مهارات الحديث والتواصل والتي غالبًا ما يتم تجاهلها تتضمن الصوت، وهي تشمل نبرة الصوت ونغمته، وقوة الصوت، وإن الطريقة التي يتحدث بها الشخص تظهر حالته النفسية والعاطفية.

الصوت المنخفض والذي يتخلله العديد من الوقفات يشير إلى التردد وضعف الثقة بالنفس، بينما الصوت الواضح يمكن أن يظهر الثقة بالنفس، النبرة الواضحة والواثقة تشير إلى الحجة والدليل، وإن الناس يميلون لتصديق ما يقال عندما يقال بصوت قوي.

الحديث الجماعي أو الحديث إلى جمهور يتطلب التمرين، يمكن أن يتحدث الشخص بسهولة إلى مجموعة قليلة من الأشخاص أو في جلسة غير رسمية، ولكن هذا لا يشبه الحديث إلى جمهور غفير، وذلك يتطلب التمرين وتكرار عملية الإلقاء من أجل اكتساب مهارات الإلقاء الجيد.

يمكن أن يقوم الشخص بقراءة وتوصيل رسالته ببطء، والتأكد من التوقف عن الأمور المهمة، هذا يمكن أن يساعد في صقل أسلوب الحديث، المتحدثون الجيدون يملكون نبرة صوت وأسلوب خاص بهم.

3- لغة الجسد

الجانب الأخير من مهارات التحدث لا يشمل الحديث على الإطلاق، مهارات التواصل غير اللفظية تشمل لغة الجسد، ولغة الجسد تتضمن تعبيرات الوجه، والتواصل بالعيون، وتلميحات الأيدي، يجب أن ترتبط لغة الجسد مع الكلمات من أجل أن يكون الحديث مؤثرًا وكفي يوصل الشخص رسالته.

لغة الجسد أيضًا تظهر مدى اهتمام الشخص بالأمور التي يتحدث عنها، وهي تظهر الشغف الذي يظهره الشخص بالكلمات التي يقولها ومدى إيمانه بها وتساعد أيضًا في جذب المستمعين تجاه الأمور التي يقولها الشخص وتكسب تعاطفهم.

أهمية مهارات التحدث:

قد يظن الشخص أنه لا طائل من تعلم مهارات التحدث لأنه لن يصبح في يوم من الأيام قائدًا أو مدربًا في فرقة ما، ولكن الحقيقة أن مهارات التحدث ليست مهمة فقط في مكان العمل وإنما أيضًا في الحياة اليومية.

1- **الحصول على الموافقة :** إحدى أهم فوائد امتلاك مهارات التحدث إلى القدرة على الإقناع، عندما يريد الشخص أن يقنع مديره بفكرته كي يدعمه، أو عندما يريد الشخص من فريق العمل لديه أن يعمل لساعات أطول أو عندما يريد الشخص ببساطة من شريك حياته أن يتابع فيلمه المفضل.

هذه الأمثلة هي أمثلة عن الحياة العملية التي تتطلب مهارات التحدث الفعال، الفكرة والأهمية الأكبر لمهارات التحدث هي القدرة على تغيير آراء الناس من أجل جعلهم يتوافقون مع رأي الفرد الشخصى.

2- **تطوير الميزة المهنية :** إن كون الشخص متحدثًا بارعًا هو أمر يفصله عن باقي الزملاء في الشركة والعمل، ويجعله كمصدر قيم في العمل، وهذا بالطبع يمنح الزميل ميزة خاصة تفصله عن زملائه، المتحدثون البارعون يتلقون معاملة خاصة لأنهم عادةً ما يسألون عن تمثيل الشركة التي يتواجدون فيها وهم الأشخاص الذين يقومون بمقابلة العملاء المهمين، ويقومون بإجراء الاتفاقيات وبناء سمعة جيدة للشركة.

على سبيل المثال، عندما يحتاج الشخص أن يبهر العميل أمامه، فإنه يقوم بإرسال أفضل موظفيه للقيام بذلك، لن يقيم الشخص بالطبع بإرسال شخصًا جديدًا أو غير مثقف.

الموظف البارع هو دائمًا المتحدث البارع، وعندما يحين وقت التكريم أو الترقية فهي عادةً ما تكون من نصيب ممثلي الشركة أي المتحدثين البارعين وهم الأشخاص المرشحين من أجل الترقية.

3- **تطوير الاتصالات الشاملة :** مهارات الحديث تحمل قيمة خاصة المتحدثون الجيدون عادةً ما يكونون أيضًا

كتاب بارعون ويمكنهم أن يقوموا بكتابة مقاطع جيدة من أجل إلقاء كلمة، أي أن المتحدث البار غالبًا ما يملك أيضًا مهارات فن الإلقاء المؤثر.

المتحدثون الجيدون هم الأشخاص الذين يمكنهم التواصل والتعاطف مع الآخرين وهذا يزيد من صدقهم وغالبًا ما يلجأ إليهم الأشخاص من أجل الدعم والحصول على النصيحة وهم غالبًا ما يكونوا قراء أيضًا لأن القراءة تساعد في توسيع المفردات واستعمال كلمات ملائمة من أجل كل حالة. لذلك، فإن مهارات الحديث تؤدي إلى تطوير مهارات الكتابة، والاستماع، ومهارات القراءة أيضًا.

4- **امتلاك الخبرة :** التحدث الفعال يشير إلى امتلاك الخبرة لأن القدرة على صنع خطاب جيد يتطلب بحثًا

شاملاً حول ذلك الموضوع، وذلك هو السبب الذي يعتبر من أجله المتحدث البار قائد ومؤثر، والأشخاص المشهورون غالبًا ما يكونون متحدثون بارعون، وهذا هو السبب الذي يدفع الناس لتصديقهم، لأنهم يمتلكون عاملي الشهرة والتأثير.

نشاط رقم (2)

طرق اكتساب مهارات التحدث:

- 1- على المتحدث أن لا يتبع السرعة في حديثه ، ولا يبطئ حتى لا يمل المستمع.
- 2- التحكم في نغمة الصوت .
- 3- استخدام مصطلحات مألوفة لدى المستمع ، والبساطة والسهولة في الحديث .
- 4- يجب أخذ فترات قليلة من الصمت ، حتى لا يمل المستمع ، خاصة في المجالس كثيرة الأفكار.
- 5- المهارة والتدقيق في استخدام المفردات اللغوية .
- 6- استخدام الجمل القصيرة والبعد عن الكلمات المعقدة والصعبة ، خاصة وأن الكلمات القصيرة تجعل الحديث مرن .
- 7- الترابط في الأفكار يعطى المتعة للمستمع إلى متابعة الحديث .
- 8- الطريقة الصحيحة لنطق الحروف والكلمات تعطي الثقة الكبيرة للمتحدث في استكمال حواره.

كيفية إتقان مهارات التحدث:

- المتحدث البارح يبحث عن الوسائل والطرق التي تقوي من هذه المهارة لديه وتنمّيها، ومن هذه الوسائل ما يلي:
- الإيمان بما يقول، وأن يكون قدوة حسنة للمستمعين، فلا يطلب منهم فعل أمرٍ هو لا يقدم عليه، بل يجب أن يكون أول المطبقين له.
 - معرفة الفرد أنّ آراء الناس مختلفة، ويظهر ذلك في كثير من الأمور، كما هو الحال في الأمزجة، والأشكال والألوان فهي تختلف من شخصٍ إلى آخر، والشخص العاقل لا يجد من يخالفه الرأي عدواً له، أو خصماً له، بل يتقبل منه الرأي المختلف، ويُساعد على إظهار الحق، حتى وإن كان من الطرف الآخر.
 - التقليل من الكلام، فلا يستأثر الكلام لنفسه فقط، وعليه مراعاة الوقت أثناء الحديث، وعدم الإطالة؛ حتى لا يملّ المستمعون من حديثه.
 - الاستعانة بالأمثلة، فالمثال الجيد، والمناسب، يوضح الفكرة المرادة، ويُقنع الآخرين، ويبقى راسخاً في ذهن السامع.

- **البحث عن النقاط المشتركة**، بين المتحدث والطرف الآخر، فهذا الأمر يُساعد على قبول كلام المتحدث بصورة أكبر، وجعل الطرف الآخر يشعر أنّ الفكرة هي فكرته.
- **العلم**، فعلى المتحدث أن يكون على معرفة بالموضوع الذي يتحدث عنه.
- **الإعداد الجيد**، يجب على المتحدث في موضوعٍ مهم أمام مجموعة من الناس، تحضير ذلك الموضوع وإعداده إعداداً مسبقاً؛ حتى يكون أبلغ في إيصال المعلومة إلى الآخرين.
- امتلاك المتحدث لمجموعة واسعة من المفردات اللغوية التي تُعينه وتُساعد على التعبير عن المعنى المراد.
- **وضع هدف واضح من الحديث**، كإيصال معلومة جديدة مثلاً، فالحديث الذي يخلو من هدف، أو الذي يقوم على هدفٍ ضعيف، يفتقد إلى روح التأثير والإقناع، ولذلك يجب أن ينال الموضوع اهتمام المستمعين، وعنايتهم.
- **الثقة بالنفس**؛ على المتحدث الماهر أن يكون واثقاً من نفسه، ليصل إلى قلوب وعقول المستمعين إليه، وبذلك يحقق الأهداف التي يسعى إليها.
- **الصدق** وهي من أهم الأخلاق التي يجب أن يتخلّق بها المتحدث، فيلتزم الصدق والأمانة في نقل المعلومة الصحيحة للمستمع ويتحرى كذلك الصدق في العاطفة والمشاعر التي يظهرها للآخرين.
- **مراعاة حال المستمع**، وذلك أن يختار الموضوع واللفظ المناسبين للمستمع، فيُراعي القول: خاطبوا الناس على قدر عقولهم).
- **الاستماع الجيد**، فكما أنّ المتحدث يجب أن يُتقن فن الحديث والإلقاء، عليه أيضاً أن يُتقن فن الاستماع إلى الآخرين، ومُدخلاتهم حتى يكسب ثقتهم، ويستمعوا إليه أثناء كلامه.

لاحظ ما تشير إليه الصور التالية :

1- إذا كنت تحاور شخص ولاحظت أنه يفرك أصابعه أو يشبكها



(دليل على عدم الراحة والتوتر)

2- حك الشخص لعينه عند حديثك له



(دليل على عدم اتفاقه التام معك)

3- وضع اليد على الأخرى بهذا الشكل



(هذه الصورة تدل على الغضب)

ثانياً : مهارات الإنصات:

في عالم اليوم الذي يتميز بالتكنولوجيا العالية، والسرعة الفائقة التي يرافقها مستويات مرتفعة أيضاً من الضغط والتوتر، أصبح التواصل أحد أهم المهارات التي لا بدّ من امتلاكها لتحقيق النجاح وعلى الرغم من إدراكنا لهذه الحقيقة إلا أننا مع ذلك لا نخصص ما يكفي من الوقت للاستماع إلى الآخرين أو الإنصات إلى ما يقولونه، متجاهلين بذلك أهمية هذه المهارة ودورها في بناء العلاقات وتحسين نوعية التواصل بين البشر.

فالإنصات كما يرى البعض هو الاتصال ذاته ويمكن أن يقال أيضاً أن الكلام والإنصات وجهان لعملة واحدة هي عملية الاتصال وهذا يؤكد أن الإنصات مهارة لا تتاح لكثيرين، غير أن مهارة الإنصات ميسورة الحيازة لمن يرغب في التعود عليها لا سيما وأن الذي ينصت أكثر يستفيد أكثر، فالإنصات يؤدي إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير، وهذا يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل على تحميص آرائه وقبول الحجج والبراهين منها.

مفتاح العلاقة الإنسانية أن تفهم الآخرين .. وأن يفهمك الآخرون لذا ينبغي أن تنمي مهاراتك على السماع بحيث تحقق الفهم المشترك بينك وبين كل من حولك .. وينبغي استغلال هذه المقدرة وخلق الظروف الملائمة لتنميتها بالتجول بين العاملين وبتهيئة المناخ الذي يشجع الآخرين على الكلام فالاستماع الجيد هو أداة جيدة لتوفير الوقت والتكاليف سواء بتقليل وقت إعادة الشرح واختصار وقت التنفيذ والأخطاء الناجمة عن سوء الفهم

ويقال أن الإنسان يستمع إلى ما يقرب من 50% من وقت والباقي ينفق في الكتابة والقراءة والتحدث ، كما يستطيع العقل البشري التفكير في 60% كلمة في الدقيقة ، وأن يسمع إلى 300 كلمة في الدقيقة ، أو ينطق 125 كلمة في الدقيقة ، وفي هذا دليل واضح على أن قدرة السمع تفوق قدرات الكتابة والتحدث والقراءة.

أي أن سرعتنا في الحديث أبطأ بكثير من قدرة العقل البشري ، لذلك تجدنا أثناء الاستماع نقوم بعمليات ذهنية أخرى ... وكيفية توظيفنا للوقت الإضافي المتاح هي التي تحدد استيعابنا وتفاعلنا مع المعلومات في نهاية المطاف أو مدى إنصاتنا للطرف الآخر ، وبالرغم من أن عملية الاستماع تتم بشكل تلقائي إلا أن عملية الإنصات تتم بمراحل متعددة .

الفرق بين الاستماع والإنصات؟

هناك فرق كبير بين الاستماع والإنصات، من حيث طبيعة الموقف والحديث الذي يقال فيه، وحالة الشخص خلال هذا الموقف، والسياق العام الذي يتم فيه.

فالاستماع جزء من الإنصات، لكن دون وجود عمليات التحليل والفهم المتعمق لجزيئات الحديث. نتعرف إلى أهمية الإنصات والاستماع وكيفية التفرقة بينهما من خلال السطور التالية.

- السمع هو حاسة النقاط الصوت عفوياً بقصد أو بدون قصد المستمع (مثل سماعك صوت موسيقى تنبعث من السيارة بقربك).
 - الاستماع هو استقبال الشخص الأصوات من مصدر آخر بانتباه حتى يتمكن من فهم واستيعاب ما يقال له، (كأن تفتح نافذة سيارتك كي تستمع للموسيقى السابقة) والاستماع أفضل من السماع .
 - الإصغاء حيث التركيز وتفاعل القلب والمشاعر (في حال أعجبك بصوت الموسيقى) ستدخل في مرحلة الإصغاء حيث جاء في قوله تعالى : (وإن تتوبا إلى الله فقد صغت قلوبكما)
 - أما عن الإنصات ففيه تلقي المعلومة من مصدر آخر مع اعطائه كل الاهتمام والتركيز من أجل هدف محدد، ويعد الإنصات في مستوى الأعلى (كأن تطلب من الأطفال السكوت حتى تستمع بشكل أفضل) .
- ومن هذا يتضح أن الإنصات يتطلب من المنصت تركيزاً أكثر على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من شخص، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أيضاً، ويمكنه الاستماع وهو شارد الذهن، كما يمكنه الاستماع وفكره مشغولاً بأمر آخر غير تلك التي يسمعها.
- ويشارك في الاستماع والإنصات إمكانية تحقيقهما دون مشاهدة المتحدث، فيمكن مثلاً أن نستمع إلى الراديو، ونُنصت له، أو أن نستمع إلى متحدث في غرفة مجاورة لا نراه بأعيننا .. إلخ.

شروط عملية الإنصات :

• الشرط الأول:

ويتمثل في إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة، إشعاره بأهمية ما يقوله، والرغبة في الاستماع إليه، ويتم ذلك من خلال التشجيع اللفظي أو الغير اللفظي.

• الشرط الثاني:

فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي أو حكم عكسي، أو حكم مسبق عليها، حيث أن إبداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعيا وحذرا، بالتالي تقل فرص الوضوح والصرحة في طرح الموضوع.

المراحل المختلفة لعملية الإنصات:



شكل (5) مراحل عملية الإنصات

1- **الاستماع** : هي عملية استقبال الكلمات أو الأصوات في صورة موجات صوتية عن طريق حاسة السمع ، وتحويل هذه الموجات إلى ذبذبات تنتقل إلى المخ من خلال العصب السمعي ..

2- **التفسير** : هو عملية تحويل الذبذبات إلى معانٍ وأفكار وهي تتم في المخ .

3- **الاستيعاب** : هي عملية فهم المعاني والأفكار وتتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافي والحالة النفسية للمستقبل وكذلك المعلومات الأخرى المساعدة والتي تصل للمخ من حاسة البصر ، والتي تنقل الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة .

أي أنه إذا كنت أقوم بشرح موضوع معين لإنسان وأمثلة له هذا الشرح في صورة مشاهدة يراها فلا شك أن يكون استيعابه أفضل مما أتحدث إليه فقط .

4- **التذكر** : هي مرحلة مقارنة المعاني والإشارات بالمعلومات المختزنة لتحليلها والوصول إلى المعنى والمضمون ثم إضافة هذا المعنى إلى رصيد الذاكرة .

5- **التقييم** : هي مرحلة تحدي المعنى الحقيقي (من وجهة نظر المستقبل) للرسالة والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد الفعل المناسب .

6- **الاستجابة** : هي المرحلة الأخيرة التي تظهر في صورة رد لفظي أو غير لفظي يوجه للمرسل ، وهي الناتج النهائي لعمليات الاستيعاب والتذكر والتقييم ولذلك يمكن القول إن الإنصات الفعال هو محصلة تفاعل المعلومات الواردة للمستقبل من خلال العديد من الحواس (السمع والبصر والشم واللمس) . ولعل مرحلة الاستجابة فقط هي المرحلة التي يستطيع أن يقول فيها الإنسان أنه استطاع أن يتحرك من إطاره الداخلي إلى إطار آخر أستطيع فيه تحديد مدى استجابتي لكلام الآخرين .

ومراحل عملية الإنصات كلها تتم ولكنها تتم في صورة واحدة لا يستطيع أحد أن يقول أنا الآن أستمع ، أو أفسر ، أو أتذكر ، أو أستوعب ، أو أقيم ، أو أستجيب .

أنواع الإنصات:

1- الإنصات بهدف الحصول على المعلومات

يتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق ، وفي هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتوى عليها .

2- الإنصات النقدي

يتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الإقناعية .

3- الإنصات العاطفي

يشير إلى الإنصات الذي يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته .

4- الإنصات بهدف الاستمتاع

يشير إلى ذلك الإنصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة ، فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الإنصات لديه لأنها تحقق لديه إشباع معين ويؤدي الإنصات عادة إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير ، مما يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة.

قواعد الإنصات الفعال:

إن الإنصات الجيد يتطلب تدريباً، قال الفيلسوف الأمريكي رالف إيمرسون: "ما نثابر على فعله يصبح سهلاً ليس لأن طبيعته المهمة قد تغيرت، وإنما لأن قدرتنا على القيام بها قد زادت".

على الرغم من أن الناس يتعلمون الإنصات قبل تعلم التحدث، فإن القليل منهم نسبياً من يستطيع الإنصات جيداً والقليل جداً قد تعلم فن الإنصات الفعال.

إن الإنصات يمكن أن يكون علاجاً فعالاً غير مكلف لكثير من المشاكل والحاجات البشرية، بينما يعد الفشل في الإنصات سبباً رئيسياً في حدوث الأخطاء، وسوء الفهم والصراعات.

إن الإنصات قوة جاذبة تجذب الناس نحوك، لا توجد طريقة مؤكدة تجعل الناس يحبونك أكثر من منحهم الإطراء الناتج عن الاهتمام والتعاطف والبشر بوجه عام يريدون أن يتعاملوا مع شخص يهتم بهم.

قال "مارك توين": لو كان من الطبيعي أن نتكلم أكثر مما نستمع، لكان لدينا فمان وأذن واحدة.

لقد وضع ألبرت أينشتاين معادلة النجاح كما يلي:

س + ص + ع = النجاح

وعندما طلب منه أن يستطرده قال: إن س تمثل العمل الجاد وص تمثل المرح، وعندما سئل ماذا تمثل ع قال:

هذه هي القدرة على إبقاء فمك مغلقاً، يمكننا أن نفترض أن الشخص ينصت أفضل عندما يكون فمه مغلقاً.

من بين كل مصادر المعلومات التي يمتلكها المدير، يعد الإنصات أكثرها أهمية، فلا توجد أداة تضارع الإنصات

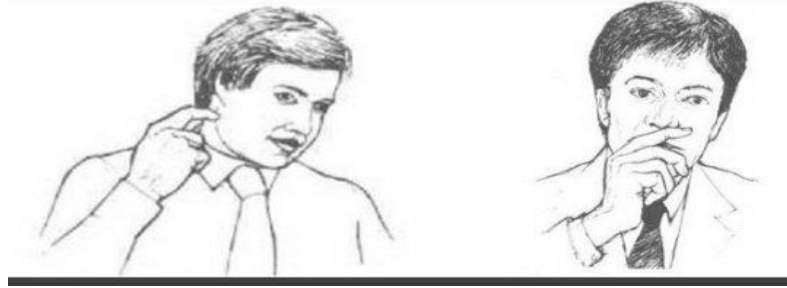
الماهر المتعاطف، فالمدراء يمكنهم أن يزدوا فعلياً من نجاحهم - بل ويضاعفوه - عن طريق إمساك ألسنتهم

والإنصات بحق.

• ما الفرق بين الصورالتالية ؟



(الأولى تدل على الاهتمام والثانية تدل على الملل)



• حك الأذن والأنف أو الذقن مع عبارة لقد فهمتك وأنت تشرح فكرة معينة ؟

(دليل على عدم الفهم)

يجب علينا اتباع القواعد الآتية:

- 1- استمع استمع استمع ! نعم عليك أن تستمع وبإخلاص لمن يُحدّثك، تستمع له حتى تفهمه، لا أن تخذعه أو تُلْقِط منه عثرات وزلات من بين ثنايا كلماته، استمع وأنت ترغب في فهمه.
- 2- لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع له، ولا تستعجل ردك على من يحدثك، وتستطيع حتى تأجيل الرد لمدة معينة حتى تجمع أفكارك وتصيغها بشكل جيد، ومن الخطأ الاستعجال في الرد ، لأنه يؤدي بدوره لسوء الفهم.

- 3- اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك، فإن لم يكن ، فبوجهك على الأقل ، لأن المتحدث يتضابق ويحس بأنك تهمله إن لم ننتظر له أو تتجه له، وفي حادثة طريفة تؤكد هذا المعنى ، كان طفل يحدث أباه المشغول في قراءة الجريدة ، فذهب الطفل وأمسك رأس أبيه وأداره تجاهه وكلمه!!.
- 4- بين للمتحدث أنك تستمع ، أنا أقول بين لا تتظاهر! لأنك إن تظاهرت بأنك تستمع لمن يحدثك فسيكتشف ذلك إن أجلاً أو عاجلاً ، بين له أنك تستمع لحديثه بأن تقول: نعم... صحيح أو تههمهم، أو تومئ برأسك، المهم بين له بالحركات والكلمات أنك تستمع له.
- 5- لا تقاطع أبداً، ولو طال الحديث لساعات! وهذه نصيحة مجربة كثيراً ولطالما حلت مشاكل بالاستماع فقط، لذلك لا تقاطع أبداً واستمع حتى النهاية، وهذه النصيحة مهمة بين الأزواج وبين الوالدين وأبنائهم وبين الإخوان وبين كل الناس.
- 6- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك : أنت تقصد كذا وكذا.... صحيح؟ فإن أجاب بنعم فتحدث أنت، وإن أجاب بلا فاسأله أن يوضح أكثر، وهذا خير من أن تستعجل الرد فيحدث سوء تفاهم
- 7- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت، بل حاول أن تتقمص شخصيته وأن تنتظر إلى الأمور من منظوره هو لا أنت، وإن طبقت هذه النصيحة فستجد أنك سريع التفاهم مع الغير.
- 8- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية، فإن كان غاضباً فلا تطلب منه أن يهدئ من روعه، بل كن جاداً واستمع له بكل هدوء، وإن وجدت إنسان حزيناً فاسأله ما يحزنه ثم استمع له لأنه يريد الحديث لمن سيستمع له.
- عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزان فإنه يعبر عن مشاعر لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو .

نشاط رقم (3)

فوائد الإنصات للآخرين

ازداد، مؤخراً، الاهتمام بمهارة الإصغاء؛ نظراً لأهميتها الكبيرة على الصعيدين الشخصي والمهني، فهي المهارة التي تعود بالكثير من الفوائد عليك في الحاضر، والمستقبل.

ونستعرض فيما يلي فوائد الإصغاء والإنصات إلى الآخر؛ سواء عند الاتفاق أو الاختلاف في الرأي ووجهات النظر.

1- توفير الوقت

يوفر الإصغاء الكثير من الوقت، علماً بأن الفترة الزمنية التي يحتاجها الفرد لتلقي المعلومات أقل من التي يتحدث فيها.

ويمكنك تلقي الكثير من المعلومات خلال فترة زمنية قياسية وبسرعة كبيرة؛ نتيجة التركيز الفعلي عليها، الأمر الذي يعود بالنفع عليك من حيث تنظيمك لوقتك، والحد من إهدار طاقتك، التي يمكن أن تستفيد منها في أداء بعض الأعمال المهمة الأخرى.

2- تجنب سوء التفاهم

يمنعك الاستماع الجيد لمن يتحدث أمامك، من التسرع والانفعال وبالتالي ستكون متفهماً لما يقال بدرجة كبيرة؛ وذلك حتى ينتهي المتحدث من كلامه.

ويسمح الإصغاء بوضع مساحة كافية للتفكير فيما يقال، وفهمه جيداً، قبل أن تختار الرد المناسب.

3- احترام الآخرين

يُعتبر الاستماع بدقة إلى تفاصيل كلام الآخرين دليلاً على احترامك لهم، وهو أحد القيم الحميدة، كما يُعد فناً دقيقاً لا غنى عنه، يعبر عن مدى تقديرك لنفسك، وللآخرين على حد سواء.

4- تضافر الجهود

تعزز تلك المهارة من تضافر جهود العاملين تحت لواء شركة واحدة؛ من أجل تحقيق أهدافها، كما يساهم في تطوير طريقة التعامل فيما بينهم. كما يساعدهم في تبادل الخبرات المختلفة، وعدم الاستسلام لنقاط الضعف، وبالتالي، يقوي من روح الفريق الواحد.

5- اتخاذ القرارات الصحيحة

يمنحك الإصغاء بعض الوقت؛ من أجل تحليل الأمور من الجوانب المختلفة، وبالتالي، تصبح في حالة عقلية واعية تساعدك في اتخاذ القرارات السديدة، والتي تعود بالنفع عليك سواء في حياتك الشخصية، أو العملية؛ فأنت الآن تمتلك معرفة كبيرة ناتجة من آراء الآخرين، وطرق تفكيرهم؛ ما يعزز من قوة إدراكك.

6- تنمية القدرات العقلية

تساعد هذه المهارة في تنمية قدراتك العقلية، فهي تعتمد على تطوير الحواس والعمل على يقظتها طوال الوقت؛ من أجل حفظ المعلومات، ومن هنا، يمكنك استخلاص فكرة واضحة، ومعرفة النتائج المترتبة عليها.

معوقات الإنصات والاستماع الجيد:

1- سطحية الحديث قد يكون بسبب تفاهة الحديث، لأن المتحدث نفسه غير متحمس لحديثه، وينعكس ذلك عند انصراف العميل عن الاستماع.

2- فقدان الهدف يكمن في الشعور بعدم الفائدة، أو أن الحديث لا يضيف جديدا ولا يساعد على توضيح المشكلة.

3- التشويش: ينقسم إلى قسمين تشويش ميكانيكي مثل الضوضاء الخارجية، ضعف حاسة السمع، الإصابة بالأمراض، أو الاستماع لأكثر من شخص واحد يتحدثون في وقت واحد، أما التشويش الآلي يكون بسبب وجود أسباب خاصة بالمتحدث مثل عدم انتباهه أو انشغاله بقضايا خارجية.

- 4- السرحان: نوع من أنواع التشويش العقلي ويحدث عندما يكون المتحدث مشغولاً أو مشوشاً عاطفياً غارقاً في تخیلاته، مما يشكل صعوبة لمتابعة ما يجري حوله من حديث.
- 5- اللامبالاة: هي شكل من أشكال عدم الاهتمام إما لتحامل الأخصائي على العميل، أو لعدم قناعة العميل بالأخصائي الاجتماعي، أو عدم احترامه له.
- 6- عدم الصبر: ويتمثل في المستمع القلق أو المتعجل للانصراف، فهو لا يهتم بالحديث بل يركز على مقاطعة المتحدث وقد ينصرف قبل نهاية الحديث.
- 7- الميل للانتقاد: يتمثل في الشخص الذي يمتلكه السلوك النقدي والعجرفة، ويوجه كل اهتمامه نحو النقد أكثر من الإنصات، ويتحين الفرص لإظهار أكبر قدر ممكن من الانتقادات للمتحدث.
- 8- الشعور بالملل وينشأ عندما يكون الإنسان مجبراً على الاستماع فيميل إلى الشرود الذهني وفقدان الانتباه والاهتمام.
- 9- ضعف الصوت قد يكون المتحدث خفيف الصوت خلقياً مما يتطلب الانتباه والتركيز الشديدين من المستمعين وهذا الوضع يؤدي إلى الإرهاق الذهني وصعوبة الاستمرار في عملية الإصغاء.

مقومات التواصل الفعال:

- 1- ابتعاد الشخص المحاور عن سلوك الإنفعال ، حيث أن الإنفعال الشديد والغضب يفقد التركيز؛ مما يؤدي إلى التقوّه بألفاظ غير مناسبة، عدم سماع ما يقوله الطرف الآخر وسماع أشياء لم تقل في بعض الأحيان، وبالتالي تكون ردّة فعل المحاور سلبية.
- 2- استعمال الضمير “أنا” أثناء الحوار، والابتعاد عن استخدام الضمير “أنت”؛ نظراً لدلالته على النقد والذم
- 3- الاستماع بطريقة جيدة مناسبة للشخص المتحدث، فهم محتوى الكلام بصورة شاملة، الابتعاد عن التفكير بكيفية الرد عليه ومهاجمته بالكلام وعدم تجاهله بالانشغال بالهاتف، أو أي غرض قد يكون موجوداً في المكان، وتجنب المقاطعة .

- 4- أهمية التوصل إلى نتيجة من التواصل، حتى لا تحدث خيبة أمل بين المتحاورين، أو تأجيل الحوار لوقت لاحق في حال عدم الحصول على نتيجة.
- 5- تحديد الوقت الملائم لعملية التواصل، وكسب المناسبات السعيدة للتواصل الفعال والناجح .
- 6- استعمال لغة مفهومة خلال إجراء التواصل؛ من أجل فهم الأطراف لبعضها .
- 7- استخدام سلوك خطاب يتلائم مع عمر الشخص الذي يحاور، فلأطفال أسلوب يقوم على التوضيح والتفسير
- 8- عدم احتكار الحوار، والابتعاد عن إعلاء الصوت وعدم سماع آراء الآخرين.
- 9- استعمال أسلوب السؤال عند عدم فهم رأي الطرف المحاور .
- 10- اختيار محتوى الحوار، حيث يجب أن يكون الحوار على موضوع واحد؛ حتى لا تتربط الأفكار ببعضها البعض والتمكن من الخروج بأهداف مناسبة لجميع الأطراف .
- 11- اندماج لغة الجسد مع المحتوى الذي يتعلق بالحوار؛ ليشعر الآخرون بصدق الحديث .
- 12- احترام أطراف الحوار، من خلال احترام العقائد وعدم استعمال الكلمات الجارحة وتقديم الرأي بطريقة مهذبة
- 13- إشباع حاجة الإنسان عند اندماجه في مجتمع ما؛ مما يعطي له التوازن في حاجته للاستقلالية، والمشاركة مع الآخرين .
- 14- يُعدّ السبيل الوحيد لإقناع المخالف ووسيلة لطريق الحق، فهو إثبات على المخالفين .
- 15- وسيلة للتعامل الإنساني بكل رقي، بعيداً عن استعمال العنف والهمجية لفرض الرأي على الآخر.

للاقتراحات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)



قام بالإعداد والمراجعة وابداء الرأي للإصدار الثانى من هذا البرنامج:

الشركة القابضة	د/ الحسن الصادق
شركة الدقهلية	د/ أحمد مختار
شركة الفيوم	د/ أحمد ممدوح
شركة الغربية	د/ أيمن العماوى
شركة الغربية	د/ سعيد أحمد عباس الضاحى
شركة الدقهلية	د/ شريف الشافعى
شركة الفيوم	د/ صابر علوانى
شركة الدقهلية	د/ محمد أحمد حامد
شركة مياه القاهرة	أ/ محمد جمال
شركة مطروح	د/ محمد سمير
شركة سوهاج	د/ محمود أحمد السيد عز العرب
الشركة القابضة	د/ محمود جمعه
الشركة القابضة	د/ وائل عبدالرحيم أبو المجد
شركة صرف الإسكندرية	أ/ إسلام فاروق
شركة الشرقية	م/ رانيا محمد أحمد عامر
شركة البحيرة	م/ محمد غنيم
شركة الغربية	أ/ محمود صلاح
شركة الدقهلية	د/ نيفين منصور

*ترتيب الأسماء حسب الأبجدية