الفصل السادس

مهارات الاتصال الشخصى بالناخبين

- تمهيد .
- توظيف المرشحين للغة الجسد للتواصل مع الناخبين.
- تنمية مهارات الاستماع.
- مهارات الحديث والخطابة.
- مهارات السؤال.
- مهارات التعامل مع الآخرين.

تمهيـــــد:

إذا كانت إدارة الانتخابات تستلزم تطبيق الأسلوب العلمـــى والاســتعانة بالخبراء والمتخصصين فى الإعلام والتسويق السياسى لحشد الأفكار والبحث عن طرق وأساليب ووسائل الدعاية المبتكرة والمناسبة لتقديم المرشح فـــى أفضل صوره وتحسين الخطاب السياسى للمرشحين لكســب ثقــة النــاخبين وإثارة اهتماماتهم ولفت انتباههم نحــو عمليــة الانتخــاب، وحثــهم علــى المشاركة فى الإدلاء بالأصوات والتصويت لصالح المرشح بما يضمــن لــه الفوز فى الانتخابات.

إن هذه العملية لا يكتب لها النجاح ما لم تتوافر فـــى المرشــح أصــلا مجموعة المهارات اللازمة لإنجاح هذا الاتصال، وبدون توافر هذه المهارات تفشل العملية الاتصالية فى التواصل مع الناخبين، ودور الخبراء يتحدد فـــى تقويم مهارات المرشح الاتصالية وإعداده وتدريبه على الاستفادة من هــذه المهارات وتوظيفها لخدمة العملية الانتخابية وليس مجرد التخطيط للحملــة الانتخابية فقط.

ويمكننا أن نحصر مهارات الاتصال الشخصى للمرشحين للانتخابات فــى المجالات الآتية:

أولاً- توظيف المرشحين للغة الجسد للتواصل مع الناخبين.

ثانياً- تنمية مهارات الاستماع.

ثالثاً- مهارات الحديث والخطابة.

رابعاً- مهارات السؤال.

أولاً- لغة الجسد للتواصل مع الناخبين:

حينما تتحدث مع الآخرين فى اللقاءات العابرة والمقابلات والمؤتمرات الصحفية والندوات وغير ذلك من أشكال الاتصال بالناخبين، فهناك أساسيات يدركها السياسيون المحنكون وهى:

هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريد؟.

هل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟.

وهناك حقيقة أخرى متعلقة بلغة الجسد، فليس مهما ما تقول ولكن الأكثر أهمية فى التواصل مع الآخرين هو كيف تقول؟.

تشير الأبحاث المتوفرة إلى أن اللغة اللفظية تنقل ١٥% فقط من المعانى إلى الآخرين، وأن ٢٠% تنتقل من خلال نبرة وطبقة صوتك، أما باقى المعانى فتنتقل إلى الآخرين من خلال تعبيرات الوجه وحركات اليدين والقدمين ونظرات العين والقرب أو البعد من الشخص المتكلم والتلامس عن طريق لغة الجسد.

وهذه الأهمية للغة الجسد ترجع إلى أسباب عديدة.

- فهى أكثر صدقا وأعظم تأثيرا من الاتصال اللفظى.
- أنها تقدم دعما وتأييدا للاتصال اللفظى ومن خلال توفير التفسيرات للرسالة.
- توضيح ما يعجز النص اللغوى عن إيضاحه.
- أنها تتخطى حاجز اللغة، فلا يشترط أن تكون هناك لغة منطوقة بين المرسل والمستقبل.

ويعول السياسيون والمرشحون للانتخابات كثيرا على هذه اللغة خاصة وأنهم يعتمدون بنسبة أكبر على الاتصال الشخصى.

فالتعبيرات الوجهية أكثر وسائل الاتصال غير اللفظى شيوعاً، ويعتمد عليها المرشحون والسياسيون كثيراً، لأنها يتوافر لها صفة الصدق، ولذلك يتعلمون السيطرة على تعبيرات الوجه حتى لا تكشف وجوههم مكنونات صدورهم بصورة غير متوقعة، كما تستخدم للتأكيد على مضمون رسالة أو توضيح معناها، أو لتفسير بعض أجزائها فى محاولة للتأثير فى الناخبين. كما يستخدمونها للتعبير عن العواطف: السعادة والغضب والدهشة والحزن والاشمئزاز والخوف. وأيضاً للتعبير عن اللامبالاة أو الكراهية عندما تشيح بوجهك عن محدثك.

أما اتصال العين فهو مهارة أساسية للتأثير فى الآخرين، وهى مهارة ضرورية للسياسيين، وكان الرئيس جمال عبدالناصر من أبرز السياسيين قدرة على التأثير فى محدثيه باستخدام عينيه، فعيونك هى الجزء الوحيد من جهازك العصبى المركزى الذى يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر.

ويمكن للمرشحين من خلال الاتصال بالعين التعبير عن التفكير والتأمل، أو التعبير عن الفهم والاستيعاب، كما يمكنهم بالاتصال بالعين نقل مشاعر الألفة أو التخويف أو المشاركة أو الإعجاب وأيضاً مشاعر الإهمال واللامبالاة.

كما يفيد التركيز على العينين فى حالة الرغبة فى الحصول على رجع الصدى لدى الآخرين، وللإعراب عن الاهتمام واستمرارية الاتصال، كما يستخدم كوسيلة لإثارة القلق فى الطرف الآخر.

ومن ناحية أخرى عندما يرغب المرشحون فى إخفاء مشاعرهم الداخلية نجدهم يقللون من استخدام البصر وتركيز العينين عند مواجهة المتنافسين لينقلوا إليهم مشاعر الفتور وعدم الرغبة فى تنمية الروابط الاجتماعية.

وخلال المؤتمرات والمقابلات والأحاديث مع الناخبين يمكنهم إعطاء الاهتمام لجميع الحاضرين، من خلال تركيز النظرة على كل فرد لخمس ثوانى وتوزيع النظرات بين الحاضرين، مما يوحى بالاهتمام.

كما تفيد اتصالات الجسم المرشحين كثيراً، وقد قدم العلماء تقسيمات متعددة للاتصالات الجسمية هى:

- الاتصالات الجسمية المتعلقة بالنواحى المادية والوظيفية.
- الاتصالات المتعلقة بالنواحى الاجتماعية.
- اتصالات القرابة والصداقة.
- اتصالات الحب والألفة والمودة.

والطريقة التى تظهر بها نفسك سوف تعكس الحالة العقلية لك ودرجة التقارب من الآخرين.

ويستفيد المرشحون من هذه الحقائق، فأثناء الجولات الانتخابية يقتربون كثيراً من الناخبين إلى درجة الاحتضان والتقبيل والسلام باليد مع هزها لمرات للإيحاء بالمودة والصداقة، وقد يربتون على أكتافهم، مع الاهتمام بالاتصال بالعين والابتسامة.

كما يستخدمون اليدين فى التعبير عن كثير من الحركات الإيضاحية بالموافقة أو الرفض أو التأجيل أو التكرار أو المتابعة، أو التشجيع أو النصر، أو القلق والضيق، كما يجعلون جسمهم منتصبا وأكتافهم فى خط مستقيم تعبيراً عن الثقة والاعتزاز، ويتجنبون وضع ساق على ساق أثناء الجلوس لتجنب نقل مشاعر الابتعاد عن الآخرين، وأثناء الوقوف يتحركون نحو الشخص لعكس معالم السلوك الودى ويكونون على مسافة قريبة منه.

ويتجنبون التحديق ببرود والتثاؤب والعبوس والنظر إلى السقف أو إلى جدار الغرفة والحركة مبتعدين عن الآخرين .

ومن أشكال الاتصال الجسدى، الصوت، فصوتك يؤثر فى تكوين الانطباع عنك لدى الآخرين ويعكس حالتك الصحية والنفسية ومدى مصداقيتك، ولذلك يحرص المرشحون على توظيف الصوت توظيفاً جيداً للتأثير فى الناخبين، ويشمل الصوت نغمة الصوت وقوته وحدته وسرعته، ويتنوعون فى هذه جميعا طبقا لخبراتهم، لأنها جميعا تؤثر فى انتباه الآخرين وفى كيفية تفسيرهم لما نقول، كما تساعدنا على تعزيز ما نريد إيصاله إلى الآخرين، فصوتك هو الوسيلة الرئيسية التى توصل رسالتك، هو رسول المحبة والطاقة، وهو الذى ينقل حماسك واستثارتك للآخرين، ويساعد على جذبهم للاستماع، كما ينقل بالعكس حالة الاسترخاء والإرهاق للآخرين.

إن أشكال الاتصال الجسدى مفيدة كثيراً للمرشحين، لنقل الكثير من الأفكار والآراء والمشاعر إلى الناخبين. إلا أن هذه الأشكال تصبح عديمة الجدوى عندما لا تتوافر لدى المرشح للانتخابات أو السياسيين هذه المهارات الاتصالية العالية والقدرة على استخدام هذه الأشكال الاتصالية والمزاوجة بينها وبين لغة الفعل ولغة التعبير المادى واللغة اللفظية لنقل المعنى وإحداث التأثير المطلوب فى الناخبين أو فى الجمهور بصورة عامة.

ثانياً: مهارة الاستماع:

وهى مهارة ضرورية لنجاح المرشح للانتخابات فى تحقيق التواصل مع الناخبين والتأثير فيهم، فمستوى التفاهم بينك وبين الناخبين يتوقف على الطريقة التى تستمع بها إليهم والتى يستمعون بها إليك، ويؤدى الافتقار إلى مهارة الإنصات إلى حدوث مشاكل عديدة فى الاتصال.

وفى مجال التواصل مع الناخبين يوجد أنواع ثلاثة للاستماع أو الإنصات:

أ-الإنصات بهدف الحصول على المعلومات:

ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق والمشكلات التى يعانى منها الناخبون، وفى هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التى يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التى يحتوى عليها.

ب-الإنصات النقدى:

ويتضمن تقييم المادة التى يدور حولها موضوع الاتصال، ويبحث المرشح هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته، وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الإقناعية وبخاصة من قبل المعارضين.

جـ-الإنصات العاطفى:

ويشير إلى الإنصات للناخبين المؤيدين ويقوم على المشاعر، ويهدف مشاركة المتحدث فى مشاعره ومشكلاته.

ويؤدى الإنصات عادة إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير، مما يجعل المتحدث يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التى لا مبرر لها ويعمل على تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة.

أهم شروط عملية الإنصات:

ويفيد الاستماع المرشح فى إثارة رغبة الناخب فى الاسترسال والاستمرار فى طرح الفكرة وإشعاره بأهمية ما يقوله والرغبة فى الاستماع إليه، كما يفيد فى فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات الناخب كما هى دون تكوين اتجاه عكسى أو حكم مسبق عليها.

وحتى يتحقق للمرشح الإنصات الجيد لا بد له من:

- الانتباه إلى سياق الحديث الذى يمكن أن يغير معنى ما يقال كلية.

- الانتباه إلى مشاعر الناخب ومراعاة المكون العاطفى فـــى الرســالة الاتصالية.
- الحرص على استيضاح المعنى من خلال الأسئلة الفعالة.

كيفية تنمية مهارات الاستماع لدى المرشحين:

أ- تنمية القدرة على التذكر:

يختزن الإنسان عن طريق الذاكرة قدراً هائلاً من المعلومات، وتتطلـــب عملية الاستماع هنا أن ينظم المرشح ما يقوله الناخب بطريقة تمكنـــه مـــن ربط هذه المعلومات بالمعلومات المختزنة فى الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة.

ب-الاستفادة من طبيعة البناء المعرفى للناخبين:

ويمكن من خلاله التعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة فى الدائرة الانتخابية، وعلى الفروق الفردية بين النـــاخبين الذيـــن نتعـــامل معهم، وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم، ذلك أن فـــهم الآخرين هو الطريق المناسب لبناء علاقات فعالة.

جـــ-الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد:

يعتبر الاستماع نصف عملية الاتصال وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات إنصات جيدة مثل الانتبـــاه للنـــاحب وتلافـــى تـــأثير العوامل الطبيعية والنفسية والفسيولوجية والبيئية التى تؤثر على الانتبـــاه، ومتابعة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية ومتابعة المتحدث والتجاوب معـــه، وتجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم أو إطلاق الأحكام القطعيـــة علـــى المتحدث، أو محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة إلقاء المتحدث أو مظهره.

"للاستزادة انظر كتابنا مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة".

ثالثاً- مهارة التحدث:

وتعنى مهارة التحدث هنا مدى قدرة المرشح على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين، ويتكون موقف الحديث دائماً من المرشح الذى يحاول نقل فكرة معينة أو طرح رأيا محدداً أو موضوعاً بعينه وهو الطرف المعنى بالحديث، والمستمع له أو الناخب، ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية.

سمات المتحدث المؤثر:

وحتى يتمكن المرشح من إجراء أحاديث ناجحة مع الناخبين فلا بد أن تتوافر له مجموعة السمات الضرورية للمتحدث الناجح تعرضنا لها فى كتابنا مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة وهى باختصار:

أ-السمات الشخصية: وهى :

١-**المعرفة**: وتعنى ضرورة معرفة المرشح الموضوع قبل التحدث فيه.

٢-**الإخلاص**: حيث ينبغى أن يكون المرشح مؤمناً بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الإيجابية.

٣-**الحماس**: حيث يجب أن يكون المرشح تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى الناخبين بأهمية ما يقوله لهم.

٤-**الموضوعية**: وتعنى قدرة المرشح على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأى أو سياسة، أو العدالة فى الحكم على الأشياء، والتحدث بلسان مصالح الناخبين وليس المصالح الشخصية.

٥-الصدق: ويعنى أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المرشح، وأفكاره وآرائه كما يعنى أن تتطابق أحوال المرشح مع أفعاله وتصرفاته.

٦-الوضوح: ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً.

٧-الدقة: وتعنى التأكد من أن الكلمات التى يستخدمها المرشح تؤدى المعنى الذى يقصده بعناية.

٨-الاتزان الانفعالى: ويقصد به أن يظهر المرشح انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف وأن يكون متحكما فى انفعالاته.

٩-المظهر: ويعنى أن يعكس مظهر المتحدث كما أشرنا سابقاً مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التى ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه، ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للموقف وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

ب-السمات الصوتية:

وقد تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المرشح، مثل النطق بطريقة صحيحة ووضوح الصوت، والسرعة الملائمة فى النطق واستخدام الوقفات.

جـ-السمات الإقناعية:

وتتضمن القدرة الإقناعية مجموعة من المهارات المتمثلة فى القدرة على التحليل والابتكار، والقدرة على العرض والتعبير، والقدرة على الضبط الانفعالى، وأيضاً القدرة على تقبل النقد.

الشروط الأولية لنجاح أحاديث المرشح:

يجرى المرشح يوميا عشرات الأحاديث مع فئات النـــاخبين المختلفـــة، بعضها ودى وفردى، والبعض الآخر منها قد يأخذ أشكالا أكـــبر كـــالندوات والمؤتمرات والأحاديث الصحفية، ومن المهم فى كل هذه الأنـــواع الالـــتزام بالشروط الآتية :

أ- إيجاد موضوع جيد وملائم للحديث يتفق ورغبات واحتياجات الجمهور.

ب-تحليل طبيعة الناخبين لتحديد مســـتوى معرفتـــهم بموضـــوع الحديـــث واتجاهاتهم ومعتقداتهم. ولابد أن يسبق إلقـــاء الحديـــث مرحلـــة إعـــداد تتضمن تحديد أهداف المتحدث وتحليل نوعية الجمـــهور بدقـــة والإلمـــام بموضوع الحديث، وترتيب عرض الأفكار ومراجعة مكان إلقـــاء الحديـــث والعوامل البيئية المحيطة لضمان حسن استماع النـــاخبين واســـتجاباتهم لموضوع الحديث.

التكتيكات الفعالة فى التحدث:

يضع بعض الباحثين مجموعة من الإرشادات التـــى يمكـــن أن تســـاعد هؤلاء الذين يحتاجون إلى الحديث مع الآخرين كالمرشحين، ومن أهمها:

- اختيار نغمة الصوت التى تناسب موضوع الحديث.
- القدرة على التحكم فى أسلوب نطق الكلمات والألفاظ.
- تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.
- تنقية الحديث من المعانى الصعبة التافهـــة والفارغـــة أو المعقـــدة والتركيز على مضمونه وجوهره.
- مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التى تتلاءم مع ســـياق الحديث.

- استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافى والاجتماعى.
- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة فى حالة ارتفاع المستوى التعليمى للجمهور.

رابعاً-مهارة السؤال:

السؤال أداة إيجابية خلاقة للمرشح للحصول على المعارف والمعلومات عن مختلف مشكلات الناخبين، وعن جوانب الأنشطة فى الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسة والثقافية للدائرة الانتخابية. كما أنه من خلال السؤال تتوفر للناخبين كافة المعلومات عن المرشح للانتخابات وعن برنامجه الانتخابى، ويحقق السؤال للمرشحين للانتخابات الأهداف الآتية أهمها:

- إقناع الناخبين.
- الحصول على المعلومات أو تلقيها.
- زرع الأفكار وتكوين الآراء.
- معرفة آراء الناخبين واتجاهاتهم ومشاعرهم.
- إزالة الأفكار المشوشة.
- حل المشكلات.
- التغلب على المعارضين.
- تنشيط المناقشة.
- إزالة سوء الفهم.

مراحل توجيه السؤال:

- تحديد الهدف.
- ارتباط السؤال بموضوع الحديث.
- تحديد نوع السؤال.

- أسئلة استهلالية: لاكتساب ثقة المتحدث كالسؤال عن الصحة والأسرة والأحوال.
- أسئلة أولية: للحصول على الحقيقة أو الخبر والمواقف أو المشكلة.
- أسئلة ثانوية: للحصول على معلومات تفصيلية أكثر.
- أسئلة متابعة للتوضيح.
- أسئلة محايدة أو استفزازية أو استدراجية.

تحديد أسلوب توجيه السؤال:

- أسلوب القمع: يتدرج من الأسئلة العامة إلى الأسئلة المحددة.
- أسلوب القمع المقلوب: ويبدأ بالأسئلة المحددة، ليتدرج إلى الأسئلة العامة.
- الأسلوب المختلط: ويجمع بين النوعين.

وعند طرح الأسئلة فى المواقف المختلفة ينبغى أن يراعى المرشح ما يلى:

- تجنب العصبية.
- السيطرة على الشعور بالخجل.
- اختيار التوقيت المناسب.
- تجنب الإفراط فى الأسئلة.
- الإقبال على المتحدث والمحافظة على اتصال العين.
- توظيف إيماءات الجسم: الرأس، والكتفين، واليدين للدلالة على أنك تسمع.
- تشجيع المتحدث بعبارات وإيماءات التشجيع للاستمرار.
- الانتباه لمقام الصوت ونغمته وفقا لمقتضيات الحديث.

- تجنب عوامل التشتيت: مثل أخطاء النطق والنحو والضحك الهستيرى واللعب بالأشياء أو الخواتم، وتجنب الحركة اللاشعورية لليد، والحركة للأمام والخلف.
- استخدام تكتيك الوقفة أو الصمت لجذب الانتباه.
- عند الإجابة تأكد من فهم المتحدث للإجابة من خلال الحصول على رجع الصدى.

خامساً: مهارات التعامل مع الآخرين:

وتعنى هذه المهارات بالنسبة للمرشح مدى قدرته على إدارة الموقف الاجتماعى بشكل عام من خلال القدرة على إدارة النفس وإدارة الآخرين، وكذلك إدارة الوقت والظروف والإمكانات، انظر فى هذا كتابنا : "الاتصال الفعال للعلاقات العامة".