

الفصل الثاني

كيف تكون متصلا فعلا ؟



تعرفنا سابقاً في الفصل الأول على مفهوم الاتصال وعناصره الأساسية والمتطلبات الأساسية للاتصال، وأهم المعوقات التي تقف في طريق الاتصال وكيفية مواجهتها. ولكن ما ذكرناه لم يكن إلا مقدمة لموضوع مهارات الاتصال الفعال، والآن سنتطرق إلى أهم المهارات المطلوبة؛ لكي تكون اتصالاتنا فعالة مع الآخرين ومع ذواتنا وكيفية تنميتها.

يعد الاتصال الفعال من الأدوار المهمة التي يقوم بها الإنسان تلقائياً، والذي من خلاله يستطيع أن يحقق أهدافه المختلفة في الحياة، ولا بد من وجود البيئة المناسبة لتحقيق الاتصال الناجح مع جميع الأطراف التي يتعامل معها في حياته اليومية، بدءاً من عالمه الصغير المتمثل في حياته الأسرية، ووصولاً لعالمه الأكبر المتمثل في المجتمع ككل.

خطوات الاتصال

عناصره : مرسل - مستقبل - رسالة - هدف
أنواعه : مباشر - غير مباشر
اتجاهاته : اتجاه واحد - اتجاهان - اتجاهات مختلفة - هابطة - صاعدة
يعتمد على : اللغة - اتجاه الاتصال - الأدوات المستعملة
يحقق مهمته من خلال : الاندماج - التكيف / تبادل
مزايا الاتصال المباشر : المرونة - الوقت - الحوار
عوائقه : نفسية - تنظيمية - فنية

* * *

شروط الاتصال

- وجود رغبة وحافز لديك للتواصل مع الآخرين، وهذا يستدعي أن يكون لك هدف واضح للاتصال.
- تحديد صيغة الرسالة التي تريد توصيلها لمن يتواصل معك، ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل: والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمسة أسئلة:



- ١- ماذا أريد من هذه الرسالة؟
- ٢- متى أريد ذلك؟
- ٣- أين أريده؟
- ٤- كيف أريد أن يتحقق؟
- ٥- لماذا أنا أريده؟

- إنجاز رسالتك فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.
- استقبال من تتواصل معه لرسالتك وفهم الرسالة.
- رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك، وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

عندما تعزز مهاراتك في الاتصال فإنك:

- تتواصل بشكل صحيح.

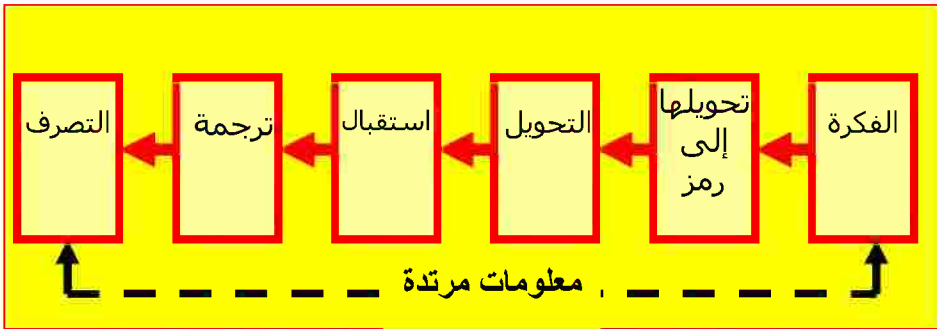
- تتفاعل مع من تتحدث معه.
- تصبح مفهومًا لمن تتحدث معه.
- توفر وقتك ووقت الآخرين ممن تتحدث معهم.

تصبح بعد تعزيز مهاراتك في الاتصال:

- مسموع الكلمة.
- مؤثرًا في الآخرين ممن تتحدث معهم.
- محط ثقة واحترام من تتحدث معهم.
- واثقًا من نفسك ومن قدراتك.

كيف تحدث عملية الاتصال؟

- الخطوة الأولى: وجود رسالة (فكرة، معلومة، رمز، صورة...).
- الخطوة الثانية: إرسال الرسالة من قبل المرسل.
- الخطوة الثالثة: تلقي الرسالة من قبل المستقبل.
- الخطوة الرابعة: تفسير الرسالة من قبل المستقبل.
- الخطوة الخامسة: وجود رد فعل من قبل المستقبل.



نتائج اتصالاتك الناجح:

- وصول الرسالة.
- فهم واستيعاب الرسالة.
- وجود رد فعل، سواء إيجابي أو سلبي.

نتائج اتصالاتك الفشيل على مستوى التعامل الشخصي:

- عدم فهم الرسالة.
- فقدان الوقت والجهد.

نتائج فشل اتصالاتك على مستوى التعامل غير الشخصي في العمل:

- عدم فهم الرسالة.
- فقدان الوقت والجهد المبذول.
- فقدان الثقة والمصداقية والعمل.

العوائق التي يمكن أن تعيق اتصالاتك:

- الرسالة نفسها غير واضحة أو معقدة وغير مفهومة.
- الاختيار غير الملائم للكلمات أو الصور أو أسلوب الاتصال.
- الإخفاق في توصيل أو استلام الرسالة.
- إساءة فهم الرسالة من قبل المستقبل.

مقاييس نجاح اتصالاتك:

- شفافية ومصداقية رسالتك.
- الدقة في عرض رسالتك.

- الالتزام بمعايير الاتصال.

أفضل الطرق لتعزيز اتصالاتك:

- معرفة طبيعة الجمهور الذي تتواصل معه.
- التأكد من وصول الرسالة للمتلقي.
- التأكد من وصول الرسالة بالشكل المرغوب فيه.
- تفادي عوائق الاتصال من تشويش وإساءة فهم الرسالة.

لتطوير مهاراتك الاتصالية:

- تعلم من أخطائك.
- استمع جيداً للآخرين.
- تعلم مما يفعله الآخرون من إيجابيات وتفادي السلبيات.
- تعلم مما يقوله الآخرون من آراء إيجابية وتفادي الآراء العدوانية.
- لا تخف من أن تخطئ؛ فكل خطأ يزيد من خبراتك ومهاراتك.

نتائج نجاحك في الاتصال:

- تشعر بالراحة والنجاح.
- تزداد من ثقتك في نفسك.
- تستطيع العمل مع الآخر واستيعابه.
- تستطيع العمل ضمن فريق العمل مع تبادل الخبرات والمهارات.

المبادئ الأساسية في الاتصال

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتألف معهم:

دعنا نساعدك بداية- أخي- في فهم أنماط الناس؛ من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فإذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيرًا في تحقيق التألف معهم، ومن هذه الجهة يقسم علماء النفس الناس إلى ثلاثة أقسام:

١- الإنسان البصري:

ويمكن أن نقول عن الإنسان البصري: إنه الإنسان الذي يؤمن بمقولة: إن "الصورة تساوي ألف كلمة"، يعتمد على التخيل، فيسمع بأذنه ثم يحول ما سمعه من كلام إلى صورة في ذهنه، هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين، حتى إنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة؛ فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى- أنظر- أشاهد- يظهر- واضح ...

هذا الشخص تجده سريعًا في حركته، سريعًا في كلامه، في أكله، حياته على نمط سريع؛ وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

٢- الإنسان السمعي:

ويمكن أن نقول عن الإنسان البصري: إنه الإنسان الذي يؤمن بمقولة: "الإنسان يمكن إغماض عينيه عن الرؤية، لكن لا يمكن أن يغمض أذنيه عن السمع"، هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات، وفي رؤية العالم من حوله - هو السمع، هذا الشخص يجب الاستماع كثيرًا، وله مقدرة فائقة على

الاستماع دون مقاطعة، ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات، وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام، كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيرًا.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع - أنصت - إصغاء - صوت - رنين - لهجة ...

الشخص السمعي يتأني في اتخاذ القرار، ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذها، ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر.

٣- الإنسان الحسي:

ويمكن أن نقول: إن الإنسان الحسي هو الإنسان الذي يعتمد على عاطفته وإحساسه قبل عقله، هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكى لك من خلال ما شعر به وما أحس به؛ ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجارب.

هذا الشخص تجد كلامه بطيئًا، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره؛ ولذلك ينفعل للمبادئ، ويندفع للعمل لها، وتجد عباراته يكثر فيها: شعور - إحساس - لمس - إمساك - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم - حزن - سرور - ثقل ...

اختبار توضيحي لتحديد نوع الشخصية:

ها هو اختبار مكون من تسعة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

١- ما الذي يؤثر في قراراتك بشراء كتاب؟

أ- لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب- عنوان الكتاب ومحتواه.

ج- نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢- ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أ- مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب- مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج- الشعور بالفكرة.

٣- ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدي؟

أ- ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب- تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج- تقرر وفقاً لمشاعرك.

٤- في اجتماع عمل: ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أ- مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب- الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج- الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥- إذا احتجت إلى معلومات محددة: ما الذي تتوقع حدوثه؟

أ- تنقب بنفسك للاطلاع على آراء مختلفة.

ب- تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج- تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦- في حالة اختلافك مع شخص آخر: ماذا تفعل عادة؟

أ- تركز على بلاغ الشخص الآخر.

ب- تصغي باهتمام دون مقاطعة.

- ج- فافور بها يقصده الشفص الآخر.
- ٧- فلال مؤفمر أو نءوة: ما هو ءاففك الأول؟
- أ- النظر إلى الصورة الإجمالية وققفم الأشياء البصرية.
- ب- الإصفاء لكل كلمة فف البلاغ.
- ج- الشفور بمعنى البلاغ.
- ٨- ما هو الشفء الءف فبفء عنه فف علافة إنسانفة؟
- أ- الشفص الآخر وهو فف أحسن أءواله.
- ب- كلمات ءعم وءأفء من قبل الشفص الآخر.
- ج- الشفور بالحب وءققفر من قبل الشفص الآخر.
- ٩- عنء سفرك على مءن طائرة: ما الءف فبفء عنه؟
- أ- مقعء بالقرب من النافءة.
- ب- مقعء بالقرب الجناح لكونه أقل إزعاآ للآخرفن.
- ج- مقعء وسط ففعلك فشفر بقءر أكبر من الطمأنفة.
- المجموع الكلف: [أ] [ب] [ج]
- إذا حصلء فف [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصرف.
- إذا حصلء فف [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعف.
- إذا حصلء فف [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت فسف.

المبدأ الثاني: بدء عملية الاتصال:

بعد أن تتعرف على نمط شخصية الشخص الآخر الذي تتواصل معه، سواء كان بصرياً أم سمعياً أم حسيّاً؟ - بذلك تكون قد حققت ٧٪ من عملية الاتصال، ومن هنا تبدأ عملية الاتصال من خلال التآلف والتأزر مع من تتواصل معه.

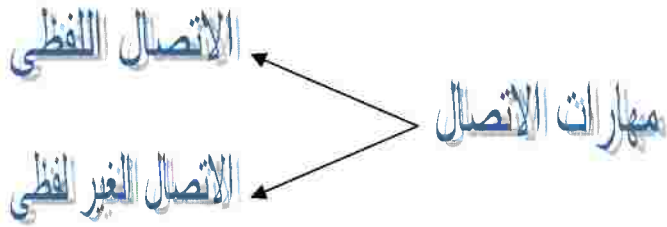
المبدأ الثالث: الالتزام بأسس ومهارات عملية الاتصال:

بعد بدء عملية الاتصال عليك الالتزام بأسس ومهارات عملية الاتصال التي سنتناولها خطوة خطوة بشكل من التفصيل فيما يلي:

مهاراتك الاتصالية:

عليك أن تعلم جيداً مهارات الاتصال، والتي تتمثل في:

- تعلم مهارة الاتصال الشفهي والتحديث في الوقت والموقف المناسب.
- تعلم مهارة الاتصال الكتابي النابع من القراءة الجيدة فيما تكتب.
- تعلم مهارة الاتصال الجسدي بالشكل الذي يساعد على توصيل رسالتك ولا يفسدها.



الاتصال اللفظي الشفهي:

- وهو قدرتك على التعبير عن أفكارك وآرائك للآخرين بوضوح، ويتطلب ذلك:
- انتقاء اختيار مفردات رسالتك.

- أن تكون نبرة صوتك مناسبة عند التحدث.
- أن تكون تعابير وجهك معبرة عند الحديث.
- القدرة على تكرار رسالتك بأشكال مختلفة حتى يستوعبها المتلقي.

مضمون الرسالة الشفهية:

تنقسم مضمون الرسالة الشفهية التي ترسلها إلى ثلاثة أنواع:

- رسالة شفوية؛ كما في الحوار القائم بينك وبين طرف آخر.
- رسالة شفوية من أجل الإقناع؛ كما في الرسائل الإعلانية مثلا ...
- رسالة شفوية من أجل توصيل المعلومة؛ كما في المحاضرة مثلا ...

عوامل نجاح اتصالك اللفظي:

الاتصال اللفظي هو الحوار الذي يتم عن طريق الكلمات والعبارات؛ لذلك تستخدم فيه لسانك وفمك، ويستخدم المستقبل أذنه ليسمع ويستقبل رسالتك، ومن عوامل نجاح اتصالك اللفظي:



- أنصت جيدا لمن تتحدث إليه.
 - تجنب المبالغة والكلمات المعقدة في حديثك.
 - انتق كلماتك وعبارتك التي بها نوع من المدح والمجاملة الصادقة.
 - كن دقيقا ومتناغما وتجنب الكلمات التي قد يساء فهمها من قبل الذي تتحدث معه.
 - وضح كلامك أثناء الحديث، واعلم أن استخدامك لنبرة صوت مناسبة أثناء حديثك يساعدك في وصول رسالتك؛ فشعور الذي تتحدث معه بالدفء يساهم في نجاح اتصالك به، كما أن استخدامك لنبرة غير ملائمة قد تخسر من تتحدث معه؛ فتجنب.
 - * النبرات الهجومية، والتي تُشعر الذي تتحدث إليه أنك هجومي في حديثك معه.
 - * النبرات العدوانية، والتي تُشعر الذي تتحدث إليه أنك عدو له.
 - * نبرات التعالي، والتي تُشعر الذي تتحدث إليه أنك تحط من قدره في حديثك معه.
 - * نبرات التهجمية، والتي تُشعر الذي تتحدث إليه أنك تتهجم عليه أثناء حديثك معه.
- التوجيهات التي عليك اتباعها لاتصال شفهي فعال:**
- * اعلم ماذا عليك أن تقول.
 - * خذ في اعتبارك وجهة نظر من تتحدث إليه.
 - * انتقل أثناء حديثك من البسيط إلى المعقد.

* أعد حديثك عند اللزوم.

* احذر الجدل ومقاطعة من تتحدث إليه.

* تجنب التسرع في إصدارك للأحكام والقفز للاستنتاجات.

* تذكر أن استماعك لمن تتحدث معه هو استماع تفاعلي، لا جمودي، يقول عبد الله ابن المقفع: "تعلم حسن الاستماع، كما تعلم حسن الكلام". فمن حُسن الاستماع إمهال المتكلم حتى ينتهي من حديثه، والإقبال بالوجه، والنظر إلى المتكلم، والوعي لما يقوله.

* اسأل نفسك عندما تستمع لمن تتحدث معه: ماذا يريد؟ كيف تساعد؟ ماذا تعرف عنه لتساعده؟ فهو اختارك أنت؛ ليتحدث معك؛ لثقتك بك.

* عندما يبدأ عقلك في التفكير بأشياء أخرى حاول إعادة نفسك للحديث.

* تعلم كيف تستمع بعينيك للآخرين؛ فوجوه الناس وحركات أجسادهم تتحدث عما بداخلهم دون أن يتكلموا.

الاتصال غير اللفظي:

وهو الاتصال الذي لا تتحدث فيه بلسانك، وإنما تتحدث فيه بيدك وعينيك وحركات جسمك؛ أي: بقدراتك الحسية الحركية فيه.



ومن عوامل نجاح اتصالاتك غير اللفظي:

- تواصل عينيك مع من تتحدث معه؛ حيث يعد تواصل العينين من أقوى وسائل الاتصال غير اللفظي؛ لأنها تستطيع أن تنقل لمن تتحدث معه ما تريد أن تقول دون أن تقول، واحذر بعض النظرات التي قد تفسد اتصالاتك مع الآخر، ومن أهمها:
 - * نظرة عدم الاحترام.
 - * نظرة التعالي.
 - * نظرة التهديد أو التحذير.
- أن تكون تعبيرات وجهك مدعمة لما تقوله.
- لا تشتت من تتحدث معه بكثرة حركات جسمك فتشعره بالتوتر.
- استعمل حركة الجسم المناسبة في الوقت المناسب والوضع المناسب، واعرف قدرة المستقبل لاستيعاب مثل هذه الحركات.

* * *

بعض دلالات السلوك غير اللفظي:

الدلالات العلمية	السلوك غير اللفظي
* الارتياح أو الرضا أو الموافقة.	* الابتسامة.
* العصبية أو الغضب أو الضيق.	* قضم الشفاه.
* المفاجأة أو الدهشة أو عدم التصديق.	* رفع الحاجب.
* التعجب أو الاندهاش.	
* التهكم والسخرية.	* رفع الحاجب مع تحريك الحاجب أو الشفاه.
* الشعور بالسلبية.	* رفع الحاجب مع ابتسامة مصطنعة.
* الاهتمام والعناية بالإنصات.	* تضيق العينين.
* القلق وعدم الارتياح.	* الانحناء للأمام.
* الثقة بالنفس.	* الحركة الكثيرة.
* السأم وغير المبالاة.	* الاستقامة في الجلسة.
* تركيز الانتباه للمتحدث.	* الاسترخاء على الكرسي.
	* تواصل عيني كل طرف مع الآخر.
* الهروب وغير المبالاة.	* تجنب تلاقي الأعين.
* الملل والضجر.	* التثاوب.
* التشجيع والصدقة.	* الترييت على الكتف.

صفات المتصل الناجح

- أن تكون واثقًا من نفسك.
- الإقدام وعدم الخجل مادام لديك ما تقوله، وتعرف كيف توصله.
- أن تكون واضح اللهجة وصحيح الكلمات.
- أن تكون قارئًا ومطلعًا جيدًا، وتحاول أن تكون واسع الأفق.
- أن تكون مستمعًا جيدًا للآخرين ولمن يتحدث معك.
- ضبط النفس، فإذا كنت انفعالي الطبع حاول أن تتسم بالهدوء والاتزان أثناء الحديث.
- أن يكون الصبر والتواضع وعدم التعالي بمعرفتك من صفاتك الأساسية.
- حاول أن تكون شخصية ودودة ومحبة مع من تتواصل معهم.
- اللباقة والقدرة على التصرف في المواقف الحرجة، فيجب أن تكون سريع البديهة.
- اجذب انتباه المتلقي عن طريق الاهتمام به وإثارة رغبته في المعرفة.
- التفاعل والعيش مع موضوع الاتصال.
- استخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي معًا.



الوصفة السحرية لاتصال فعال

يقدم كيفن أكينبري أهم الإرشادات من أجل اتصال ممتع ومفيد:

- إذا أردت أن يستمع إليك الآخرون ويصدقوك، فلا بد أن تقول الصدق والحقيقة؛ فهو أسهل الطرق للوصول لقلب من تتواصل معه؛ فالصدق من أول الصفات التي يجب أن نأخذها عن رسولنا الصادق الأمين؛ فإن الصدق والأمانة هما الأساس الذي سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها.
- يجب أن تكون متسقاً مع نفسك في أقوالك وأفعالك قبل أن تكون كذلك مع الآخرين.
- اجعل الفكاهة من سمات حديثك، ولكن في الوقت والموقف المناسب.
- اعترف بالخطأ إذا حدث، وحاول أن تصححه؛ فمن منا لا يخطئ؟!
- كن على استعداد أن تقول: لا أعرف؛ إذا سئلت عن شيء لا تعرفه، وممكن أن تقول: اترك لي فرصة أبحث عما تسأل لأعطيك الإجابة الصحيحة، فهذا يشعر الذي تتحدث معه بمصداقيتك، وأنت تريد فعلاً مساعدته وإعطائه الإجابة الصحيحة، وأن هدفك مساعدته، وليس إظهار نفسك بالمعرفة.
- أشرك المتلقي معك في الحديث؛ فحينما تعطي الذي تتحدث معه معلومات عما يحدث؟ وكيف؟ ولماذا؟ - يشعر بالطمأنينة، ولا يسيئون الفهم، واعلم أن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازناً بين طرفين، وهما:

طرف السلبية × طرف العدوانية

الشخص السلبي: هو الذي يعتبر نفسه أقل أهمية من الآخرين، ويتنازل عن حقوقه وآرائه ومشاعره دائماً أمام حقوق الآخرين.

الشخص العدواني: هو على العكس تماماً؛ فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين، ودائماً ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

الشخص العادل: هو الذي يدرك أن احتياجاته وحقوقه وآراءه ومشاعره - ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية؛ ولذا ففي ظلال العدل فهو يطالب بحقوقه واحتياجاته، ويعبر عن آرائه ومشاعره في قوة ووضوح، وفي الوقت ذاته يحترم وجهة نظر الآخرين، ويستمع إليها ويتقبلها.

استراتيجيات الاتصال الفعال

- حيادية الرسائل: عليك تجنب تكوين رأي معين عن الطرف الآخر المتلقي مما يعيق قدرتك عن الحياد تجاه تفسير الرسالة.
- الأفكار المسبقة: تجنب أثناء الاستماع إلى الطرف الآخر قطع حديثه معتمداً على معلومات مسبقة عن الموضوع لديك؛ فمحمتمل أن تكون خاطئة.
- العاطفة: تجنب أن تكون متأججاً في عواطفك وانفعالاتك؛ كأنك تكون غاضباً أو قلقاً أو مجهداً نفسياً.
- الاضطرابات: وتأتي عندما يركز جهدك الواعي على تنقية العوامل التي قد تشوه الرسالة المستقبلية مما يزيد من اضطرابك.
- كن مرناً مع الآخرين: اسمح وتقبل وجهات النظر التي تختلف مع وجهة نظرك؛ فالاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية.

- قدم نفسك وأنت مساوٍ لمن تتحدث معهم: حتى لو كنت في موقع أعلى ممن تتحدث معهم؛ فشعورهم بأنك واحد منهم يخلق نوعاً من الود والدفء بينكم، ويساعد على نجاح التواصل بينكم.
- أظهر استجابات مشجعة للآخرين: استجب للآخرين بشكل يظهر أنك تحترم آراءهم ووجهات نظرهم، وشجع من يظهر رأياً يستحق التشجيع والتقدير منك ومن غيرك.
- دلالة الألفاظ: فعليك تجنب تعدد المعاني في مدلولات الكلمات، أو استخدام مصطلحات أجنبية بلغة غير مفهومة للمتلقي.
- أن تكون متسقاً ما بين التلميحات اللفظية والإيحاءات غير اللفظية: فالإشارات غير اللفظية تكون أكثر إقناعاً أحياناً من الرسائل اللفظية.
- قدر نفسك وقدراتك: قبل أن يقدرك الآخرون يجب أن تقدر نفسك، قدم آراءك وأفكارك وأنت واثق أنك تستحق أن تُسمع وتستحوز على اهتمام واحترام من تتحدث معهم؛ لأنك تقدم لهم ما هو مفيد.
- التآلف مع التكنولوجيا الحديثة: عليك أن تكون على دراية بالتكنولوجيا الحديثة في نقل الرسالة؛ مثل: الداتا شو، أو الفيديو توكس ... إلخ.

كفاءة عملية الاتصال

إن التحدي الآن هو تحد اتصالي؛ فالعالم اليوم لم يعد قارات منفصلة عن بعضها، وإنما العالم أصبح قرية صغيرة متصلة متواصلة، ولم يعد الاتصال كما كان في الماضي من أعلى إلى أسفل من خلال إصدار الأوامر، وإنما اتصال قائم على التفاعل والتكنولوجيا والمعرفة. إن عالم اليوم لا يترك متسعاً لمن لا يحسن مهارات الاتصال،

بل إن الذين يملكون القوة في القرن القادم سيكونون أولئك الذين يملكون ناصية المعلومات ومهارات الاتصال الفعال. في عالم الغد سيحتاج الجميع مخاطبة بعضهم بعضاً، وسيحتاجون أكثر إلى علم الاتصال وفنون التفاوض مع الأبناء والأزواج والزملاء والرؤساء؛ حيث أصبح لا مكان للانفعال ورفع الصوت؛ فقد ثبت عدم جدواهما وفشلهما في عملية الاتصال، ولكي نتواصل مع الآخرين لا بد من إتقان مهارات الاتصال وتحسين هذه المهارات؛ ولذلك يجب أن تعرف أهم التوصيات التي تساهم في ذلك:

- يجب أن تعلم أن كفاءة عملية الاتصال بين عملية أي مرسل ومستقبل تتوقف على التالي:

- الوعي بالمستوى الثقافي للمستقبل ومستوى خبرته وعلمه.
- اختيار الوقت والمناخ المناسبين للاتصال للمرسل والمستقبل.
- التركيز على الهدف الأساسي للمرسل من عملية الاتصال.
- الاهتمام بقياس الأثر الذي حدث أثناء وبعد عملية الاتصال.
- الاهتمام بقياس رجع الصدى يبين لك مدى فهم الذي تتحدث معه لرسالتك.



- مخاطبة العقل والعاطفة معاً: فالاتصال الفعال يعني ارتباط المتحدث مع المستمع على مستوى عاطفي وفكري، وليس على مستوى فكري فقط، فلا بد أن نحرص على أن نتواصل مع الآخرين عن طريق إثارة المشاعر والعواطف مرتكزين على الاتصال الصوتي والبصري.

- التركيز على الاتصال البصري: فالنظرة الهادئة الطبيعية تشعر المتلقي بالارتياح والهدوء والألفة والرغبة في المشاركة في الحديث معك، وتعطيه الإحساس بأنك تتحدث إليه وحده مباشرة، حتى ولو كان وسط مجموعة.
- تكامل العناصر الأساسية للاتصال: فاحرص عند تواصلك بالآخرين على استخدام ثلاثة عناصر، وخاصة في الاتصال الشفهي (اللفظي) وهي العنصر اللفظي، وهو الكلمات التي نقولها، وعنصر صوتي، وهو رنين الصوت وقوته وحماسته ووضوحه، وعنصر بصري، وهو تعبيرات الوجه وحركة الجسم؛ فلا بد من انسجام هذه العناصر الثلاثة وتكاملها؛ إذ يعد التناقض بينهما هو العائق الأكبر لإتمام الاتصال الفعال، كما أن التوازن بينهما من حيث النسبة يؤثر كذلك بالسلب على عملية الاتصال.
- ابتسم ثم ابتسم ثم ابتسم: الابتسامة هي السهم الذي ينطلق منك مباشرة لقلب الذي تتحدث إليه قبل أن تتحدث، ويقول رسولنا الكريم - صلى الله عليه وسلم -: "تبسمك في وجه أخيك صدقة". محافظتك على الابتسامة والوجه البشوش يجعلان ملامح الوجه طبيعية، ويعزز من تأثيرك في الآخرين، فمن المهم أن تتدرب على البسمة الودودة، وتذكر أن الابتسامة الحقيقية هي التي تنبع من الداخل.
- جمل مظهرك: فمظهرك هو عنوانك الذي يعكس شخصيتك، ولكن ليس معنى ذلك أن مظهرك هو شخصيتك، ولكن مظهرك يدل على شخصيتك؛ فالاهتمام بالمظهر يعطي عنك انطباعاً أولياً جيداً.
- كُن مرحاً خفيف الظل: الإنسان بطبيعته الفطرية لا يجب الكآبة، كما أنه نظراً لضغوط الحياة - يبحث دائماً ويسعى للهروب من هذه الضغوط من خلال

الدعابة والفكاهة، فاستخدامك لأسلوب الفكاهة غير الزائدة يساعدك على التواصل مع من تتحدث معهم بصورة أفضل، ويجعلهم يتقبلون آراءك وأفكارك، فحاول أن تذكر لهم مواقف طريفة ذات صلة بالموضوع الذي تتحدث فيه، وعلق على آرائهم بشكل طريف يدخل البهجة على من تتحدث معهم، وتجنب جفاف الأحاسيس، وابذل جهداً لتجعل من يتحدث معك يستمتع بحديثك.

- اضبط نفسك: فتمتع بالهدوء والاتزان النفسي، ودع الانفعال والصوت العالي؛ فالانفعال يجعلك تفقد تركيزك؛ مما يفسد حلقة الاتصال بينك وبين من تتحدث معه.

- كُن طبيعياً: كلما كنت طبيعياً تلقائياً كلما كنت محبوباً، محل ثقة الآخرين، أظهر مشاعرك ببساطة، مبتعداً عن اصطناع المواقف وافتعال العبارات؛ فذلك يزيد من مصداقيتك.

* * *

تذكر دائماً ما يلي:

الاتصال حاجة اجتماعية، وعملية يجب أن يكون لها أثر، وإلا كانت عملية اتصال فِشَلٍ.

الاتصال اللفظي وغير اللفظي كلاهما مهم، ولا تستطيع فصلهما بعضهما عن بعض؛ لأن كلا منهما يزيد من فاعلية الآخر.

العملية الاتصالية نشاط مستمر لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة أو حالة أو واقع معين، إنما تعتمد على مجمل العوامل الشخصية والثقافية والبيئية، والتي بدورها توحد الشخص مع الظرف أو الموقف

الاتصال هو أحد مظاهر السلوك الإنساني، ودليل على مدى تحضره وقياس فعاليته مع ذاته ومع من يحيطون به، سواء أكان هذا الاتصال مقصوداً أو عشوائياً أو إعلامياً أو إقناعياً، واضحاً أو غامضاً.

الاتصال حتى يكون ناجحاً لا بد من ركنين أساسيين:

- ١- إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.
- ٢- نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

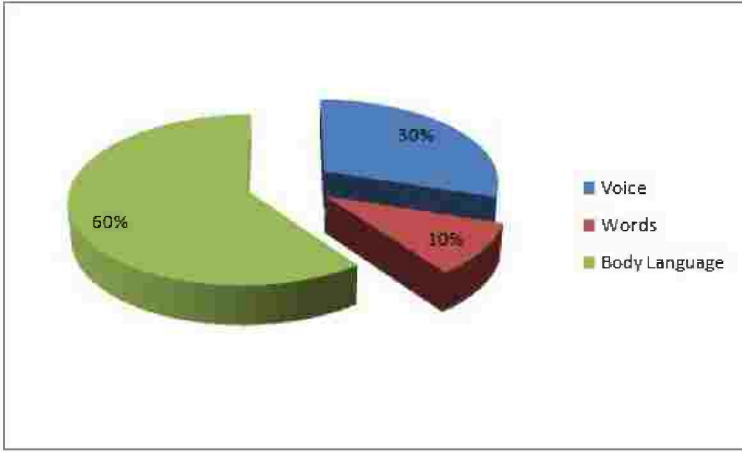
كيف تجعل الناس يستمعون إليك؟



أولا يجب أن نؤمن بقاعدة مهمة جدا، وهي:

- مهارات الاتصال مكتسبة، وليست موروثية، ومن ثم فإن التعلم باب لاكتساب هذه المهارات.
- الاتصال عملية معقدة، ومستمرة، ومتغيرة، وحركية؛ لذا لا بد من تطوير عملية الاتصال وتنميتها وفقا لمستوى وعي وفهم وإدراك المتلقي.
- افترض أن الرسالة التي تريد إرسالها للشخص الذي تتحدث إليه لن يحسن فهمها؛ لذا لا بد من تحديد الأسلوب والمنهج في إيصال الرسالة.
- إرسال الرسالة بالطريقة التي يفهمها وتتناسب مع المتلقي، وليس بالطريقة التي تتناسب معك أنت مرسل الرسالة، فلا بد من أخذ الاحتياط؛ حتى لا يساء فهم الرسالة.
- مدلولات المصطلحات عند الناس ليست دائما موحدة ودقيقة، فلا بد أن تكون المصطلحات مفهومة عند المتلقين.
- الطريقة التي تتحدث بها، تؤدي المعنى عند الناس أكثر مما تقوله؛ فعلى سبيل المثال: نبرات الصوت، والحركات، وكيفية الإلقاء تساهم في إعطاء ٩٠٪ من المعاني، كما أن ٨٧٪ من المعلومات في ذاكرة الإنسان تدخل عن طريق المشاهدة والنظر؛ فعندما تتناقض الكلمات مع الأفعال، فإن الناس سوف

يصدقون الأفعال وليس الكلمات؛ ولعل هذا ما جعل العلماء يتجهون لدراسة ما يعرف بلغة الجسم " body language gestures "؛ للاستفادة منها وتوظيفها في توصيل المعنى والرسالة بأفضل وأيسر الطرق الممكنة دون تشويش، فتوصل الباحثون إلى أن ٦٠٪ من عملية الاتصال تعتمد على لغة الجسم في حين أن ٤٠٪ منها تعتمد على الاتصال اللفظي.



Source: Pease, Allan & Barbara (2004), The Definitive Book of Body Language, 20-24.

انظر الصور التالية:



الاتصال بالعين: وهي نقطة بداية عملية الاتصال الناجح بين المرسل والمتلقي؛ يقول رالف والدو إيموسون: "العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل والرفس، أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة، فإنه يمكنها

بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرفس بكل بهجة". فمن خلال العينين يترجم المرسل رسالته، ومنها يؤكد مصداقية رسالته؛ ولذلك من الخطأ أن تتجاهل من تتواصل معه بالنظر في السقف أو في الأبقورة أو الصور التي على مكتبه مثلا، وإنما احرص دائما أن تنظر لمن تتحدث معه حتى تعطي لعينه فرصة الحديث مع عينيك وإن كان صامتا.

اتصال الأعين هو المهارة الأكثر تأثيرا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيناك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالأعين آثار خمسة:

١ - الألفة والتخويف:

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة من عشر ثوانٍ إلى دقيقة.

٢ - المشاركة:

المشاركة هي التي تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصي، خاصة في مجال العمل؛ فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر، وهذا هو الطبيعي، إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.

٣ - تبادل الآراء والمعلومات: سوف تتمكن من قياس ردود أفعالهم في الحال، ومعرفة: هل هم في حالة من الملل، أم الحماس، أم ... إلخ.

٤ - إظهار اهتمامك بهم: فالتواصل بالأعين من أفضل الطرق التي تظهر حقيقة اهتمامك بالأشخاص الذين تتعامل معهم.

٥- إظهار ثقتك بنفسك: فالتواصل بالأعين يظهر عدم وجود مخاوف لديك من مقابلتك لهؤلاء الأشخاص، أو من ردود أفعالهم تجاه ما تقوله لهم.

احذر من:

١- أن تتجاهل مع من تتواصل معه بالنظر في السقف أو في الأبنية أو الصور التي على مكتبه مثلاً.

٢- أن تغمض عينيك لمدة ثابنتين أو أكثر؛ فإنك بهذا الفعل تقول: لا أريد أن أكون هنا، أو: لا أريد أن أسمع هذا، وهذا الشعور سيتقل إلى مستمعك، ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.

٣- أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة، بل تقلب عينيك إلى كل اتجاه. أعط خمس ثوانٍ من التركيز في كل اتجاه.

• يجب أن تتوافق الكلمات الإشارات والإيماءات والوضع الحركي وتعبيرات الوجه مع المعنى المراد توصيله؛ فإذا وصفت شيئاً بقولك: إنه شيق جداً، في حين أنك تقوم بهز رأسك يميناً وشمالاً فلن يصدقك أحد، وإذا وصفت شيئاً بأنه كبير جداً وأنت تستخدم إشارة تدل على صغره، فسوف يكون هناك عدم تطابق بين كلماتك وإشاراتك، فعند وصفك لشيء بأنه شيق ومثير فلتكن كلماتك مصحوبة بتعبيرات، كلها حماس وتشويق ولهجة مملوءة بالحيوية والإثارة.

* * *

نشاط:

اكتب ثلاث عادات ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص

عادات تواصلك بالأعين:

..... - ١

..... - ٢

..... - ٣

اكتب ما يمكن أن تقوم به لتعديل، أو تقوية، أو تغيير كل عادة من هذه

العادات:

..... - ١

..... - ٢

..... - ٣

* * *

حركة الجسم

إن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسمياً يمكن أن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً، والطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون، فلا تشتت من يتحدث معك بكثرة تحريك يديك أو بكثرة انتقالك من مكان إلى مكان؛ مما يشعره بالتوتر وعدم الهدوء، فكن متوازناً ومتحكماً في انفعالاتك، وتخيل أنك يمكن أن تنقل صورة لمن يتحدث معك، مختلفة تماماً عن شخصيتك.

كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم، وليس أمامنا أو بجانبنا أي شيء نمسك به.

١ - اكتشف تلك الإشارات الرئيسية، وبعد ذلك احرص على أن لا تعمل تلك الإشارات.

٢ - حاول ألا تومئ في بعض الكلمات أو العبارات؛ فإن الإيماءات ليست جيدة (ركز على ألا تقوم بإشارتك العصبية).

٣ - حاول أن تجعل يديك بجانبك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة، وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً، لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركتين بشكل مستمر لإشارات عصبية عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية ومهمة من عدمها.



نشاط:

اكتب ثلاثة أنفاط من أنفاطك المألوفة بخصوص الوضعية والحركة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١-

٢-

٣-

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله في تعديل، أو تقوية، أو تغيير كل عادة:

١-

٢-

٣-

* * *

تعايير الوجه

دائماً ما يبني من نتحدث معهم انطباعاتهم الأولية عن شخصياتنا وحالتنا المزاجية من ملامح وتعايير وجهنا، وما يتبع ذلك من ردود الأفعال؛ لذلك يجب أن تكون ملامح وجهك طبيعية، يجب أن تتعلم أن تتسم حتى تحت الضغوط النفسية بالطريقة نفسها التي تكون فيها ابتساماتك طبيعية في الظروف العادية، وأن تكون مبتهجاً في وجهك وإيحاءاتك، وتفعل ذلك وكأنه شيء طبيعي، وهناك ثلاثة أصناف للوجه:

- ١- وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.
- ٢- وجوه محايدة، يمكن أن تتحول من ابتسامة إلى نظرة حارة وحادة.
- ٣- وجوه جدية وحارة، سواء اعتقدوا أنهم يتسمون أو لا يتسمون.

اكتشف من أي هذه الأنواع أنت؟

فإن كنت من الصنف الأول فإنك ستكون متميزاً في اتصالك مع الآخرين. إذا كنت من الصنف الثاني وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي فإنك تتمتع بمرونة جيدة.

وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال، فمن المحتمل أن تبسم من الداخل، ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج، وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين. إن ما يدركه الآخرون في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

ولتحسين ملامح وتعايير وجهك:

اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط، واجعل هذا في مستوى الوعي لديك، وأن تعرف الشيء الطبيعي والشيء غير الطبيعي، وتدرك الفرق بينهما.

نشاف:

اكتب أنفاا ثلاثة من أنفاك المألوفة بآصوص اسفعمالك للإشاراف وفعابفر

الوجه الفف فرفف فففلها أو فعزفها أو الفلآص منها.

١-

٢-

٣-

اكتب ما فآفظ لفعله لفعفل كل عافة أو فعزفها أو فعفرها:

١-

٢-

٣-

* * *

المظهر الخارجي

تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي نراهم فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعاتنا (السلبية أو الإيجابية) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس؛ لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا.

إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا، وهذه العشر بالمائة هي الأكثر أهمية من الجسم كله؛ لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس. لذلك كن لائقًا في لبسك في المستوى العادي.

* * *

نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها:

.....
.....
.....

اكتب ما تخطط لفعله لتحقيق هذا الأمر:

.....
.....
.....

* * *

نبرة صوتك

صوتك هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك؛ إنه مثل وسيلة النقل التي تنقل الأشياء من مكان إلى مكان؛ ولذلك فصوتك هنا مثل رسول الحيوية والطاقة، يجب أن تتحكم في نبرات صوتك؛ بحيث تجعله يعبر عن الموقف الذي أنت فيه؛ فاجعله ينقل عنك فرحتك وحزنك وتشجيعك للآخرين.

الطريقة التي نستخدم بها صوتنا يمكن أن تؤثر على رد فعل المستمع؛ إما لصالح المتحدث أو ضده؛ لأن العناصر الآلية تؤثر على رسالتك.

نبرة الصوت: يمكن لنبرة الصوت أن تعكس العديد من الأشياء؛ مثل: الصدق، الأمانة، الحماس، الاهتمام، الملل، الثقة، الغضب... إلخ، وكذلك يمكن لنبرة الصوت أن تكون خادعة، ولا تعكس مشاعرك وأحاسيسك الحقيقية؛ لذا عليك التأكد من أنها تعكس الصورة الحقيقية؛ حتى لا تخذلك الطريقة التي تؤكد بها على الكلمات والجمل التي تزيد من أهميتها وتقللها، وتغير نبرة صوتك يضيف إليه تنوعاً.

الوضوح (وضوح الكلام وإمكانية تفسيره): اللغة الإنجليزية (على سبيل المثال) مليئة بالأحرف التي تتقارب في نطقها، وخاصة عند التحدث عبر الهاتف (مثل الحروف التالية: [D / T , F / S , N / M , P / B]). إن مخارج الألفاظ الواضحة تعتبر مرآة للثقة والتأكد من نفسك أو عدم المصادقية أيضاً.

تشكل نغمتك الصوتية ونوعيتها ٨٤٪ من رسالتك، بمعنى آخر: إن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل ٨٤٪ من المصادقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك، كأن تتحدث في الهاتف مثلاً.

- اجلس باعتدال لتجنب إساءة الفهم، تحدث بوضوح وبتأنٍ، وأطلق صوتك؛ فإن ذلك سيضيفي مزيداً من الثقة على حديثك؛ فالتلثم في الكلام يعطي

إيجاءً بعدم الثقة بالنفس وعدم المصداقية، والجلوس باعتدال سيساعدك على إخراج صوتك بوضوح.

- سرعة الكلام (السرعة، ومعدلها): من الأخطاء الشائعة التحدث بسرعة عندما تكون على معرفة بموضوعك، أو عندما تكون متوتراً؛ لأن ذلك يؤدي إلى سوء تفاهم من الممكن أن يستغرق وقتاً أطول لحلّه، أما التحدث ببطء فإنه لا يصلح أيضاً؛ حيث إنه قد يوحي بعدم الحماس والاهتمام. إن كلمتين أو ثلاث في الثانية تعتبر معدلاً جيداً لسرعة الحديث.

- ارتفاع الصوت (امتلاء نبرة الصوت وعلوها): إن الارتفاع الطبيعي للصوت أثناء الحديث يكون كافياً إلا إذا اضطرت لرفع صوتك؛ حتى يكون مسموعاً في حالة وجود ضوضاء جانبية.

- الوقفات الصوتية في الحديث: يتبع العديد من الأشخاص عادة غير سليمة عند تواصلهم بالآخرين، وتتمثل في استغلالهم السبب لفترات السكون التي تتخلل محادثتهم مع الآخرين، والتي يحتاجونها في التفكير أو في البحث عن المعلومة الصحيحة، وملؤهم لهذه الفترات بكلمات وهمهمات لا تضيف أي قيمة للمحادثة، بل على العكس، فإنها تعرقها وتسبب الضيق لمستمعيهم، فلماذا نقوم باستخدامنا لتمثيل هذه الكلمات والهمهمات؟ هل لأننا في هذه الأحيان نشغل في التفكير فيها يجب أن نقوله، أم لأننا نخشى التوقف عن الكلام في هذه اللحظة.

"في بعض الأحيان قد يقوم الشخص المتحدث بالتوقف عن الكلام لفترة قصيرة، وهذه الفترة من الصمت قد يكون لها تأثير أكبر من أقوى الكلمات، وذلك عندما يتم استخدامها بطريقة مناسبة".

- التنويع في الكلام: إن الكلام بنبرة واحدة ممل، ومن الممكن أن يكون دلالة على عدم الاهتمام والانتباه؛ ولذلك نحتاج لاستخدام نبرات متنوعة حتى يكون صوتنا حيويًا ومثيرًا للاهتمام، بدلا من أن يكون على وتيرة واحدة، حيث تضيف النبرات المرتفعة الحماس والدفء والود، بينما توحى النبرات العميقة بشيء من الثقة.

* * *

نشاف:

اكتب ثلاثة من أنفاطك الصوآفة المألوفة الآف فرفء آءفلفها أو ففوفمها أو

الفلفص منها:

.....
.....
.....

اكتب ما فخطط لفعله لآءفلف أو ففوفة أو الفلفص من كل عاءة:

.....
.....
.....

* * *

كيف أتواصل تواصلاً صحيحاً؟

من منا لا يريد أن يكون متحدثاً جيّداً أن يستمع إليه الآخرون؟! بلا شك كل إنسان يتمنى ذلك؛ فالإنسان اجتماعي بطبعه، يجب تكوين العلاقات وبناء الصداقات؛ فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء، ومن الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعياً، والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزال، وترفض أيضاً الانقطاع عن الآخرين. والفرد مهما كان انطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين، وإن كانت محدودة، ويصعب - وربما يستحيل عليه - الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

ولذلك لكي يزيد الإنسان من قدرته على التفاعل وتأثيره في عمله وفي المجتمع الذي يعيش فيه؛ فلا بد أن يحسن خبراته ويزيد قدراته في التأثير على الآخرين، وذلك بأن يكون على مستوى كفاءة ومهارة معينة بالنسبة لعملية الاتصال التي تهم أفراد المجتمع جميعهم بصفة عامة، وتهم الكثير ممن يؤثرون فيه بصفة خاصة؛ مثل: المعلمين والدعاة والإعلاميين والسياسيين والمديرين في مجال خدمة المجتمع وتنميته. فكل هؤلاء وغيرهم بحكم عملهم يجب أن تتوفر لديهم مهارات الاتصال اللازمة لتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى الآخرين. وهذه العملية تتضمن جهداً مشتركاً من الطرفين: (المرسل)، متحدثاً كان أو كاتباً، و(المستقبل)، مستمعاً كان أو قارئاً.

لكي تكون متحدثاً جيداً، افعل ما يلي:

- استمع جيداً لمن يتحدث إليك.
- تحدث بوضوح لمن تتحدث معه.
- تعلم التساؤل الذكي.
- القراءة السريعة الواعية.
- الكتابة الجيدة.



مهارة الاستماع

دون نقاش، ليس لأحد تعليق على مهارة الاستماع بعد قول الله سبحانه وتعالى: "وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا"؛ فالعاقل هو من يدرك مغزى الآية الكريمة وما تعكسه من توضيح لأهمية حاسة الاستماع بالنسبة للإنسان؛ فإننا نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال بالآخر عندما نتحدث، نحب أن يستمع إلينا الآخرون، لعل هذه طبيعة عامة فينا جميعاً؛ لأن الاستماع يشعرننا بالثقة والاحترام. ويشعرننا بالأهمية، وقد أثبت علماء النفس الاجتماعي أن الاستماع الجيد إلى الآخرين لا ينتهي بالضرورة إلى التأثير الكامل عليهم، إلا أنه يزيد من أواصر المحبة والتقارب الروحي والعاطفي بين الناس.

وتعتبر مهارة الاستماع أصعب من مهارة التحدث؛ لاعتمادها على عناصر أكثر من عناصر التحدث. فبعد أن تعطي لمن يتحدث معك انتباهك، فما زال عليك أن تقوم بأربعة أشياء، وهي:

- ١- استمع: أعط من يتحدث معك انتباهك لفهم ما يقول، فاستمع له بعينيك وأذنيك.
- ٢- تفاعل: أدر دفة الحديث من المتحدث إليك إلى نفسك لتتفاعل معه فيما يقول وتناقشه؛ حتى يشعر بإيجابيتك واهتمامك واحترامك لما قاله لك.
- ٣- تأكد: من أن المتحدث اقتنع بكلامك أو استوعب وجهة نظرك فيما قاله لك.
- ٤- قس رجوع الصدى: من خلال معرفة نتيجة حديثك معه، هل أخذه بإيجابية واقتناع، أم أنه أخذ الكلام بالسلب ورفض الأخذ به؟

اعلم أن

- الاستماع أداة أساسية للنمو اللغوي.
- الاستماع حلقة وصل الإنسان بالكون.
- الاستماع أداة مساعدة لاكتساب الخبرات.
- يمكن للفرد أن يعيش بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.

يقول عبد الله بن المقفع:

"تعلم حسن الاستماع كما تعلم حسن الكلام".

"من حُسن الاستماع إمهال المتكلم حتى ينتهي من حديثه والإقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقوله".

يقول جبران خليل جبران:

"لا يوجد أحد أشد صمًّا من أولئك الذين لا يريدون أن يتعلموا".

"افتح عينيك جيدًا وانظر، تجد صورتك في كل الصور، وافتح أذنيك جيدًا وأصغ، تسمع صوتك في كل الأصوات".

"أعطني أذنًا أعطك صوتًا".

يقول الإمام عليّ - كرم الله وجهه -:

"المرء مخبوء تحت لسانه، فإذا تكلم ظهر".

ما يجب أن يتوفر في المرسل أثناء استماعه للمستقبل:

الاستماع هو الوجه الآخر لمهارة الحديث؛ ولذلك عليك الاستماع بفهم لمن يتحدث معك مع محاولة استيعاب ما يقول دون مقاطعته أو تجاهله أو إشعاره بعدم أهمية ما يقول كأنشغالك بشيء آخر أثناء حديثه أو مقاطعته أو تغيير الحديث فجأة لموضوع آخر.

- استخدام لغة الإشارة الإيجابية "الابتسامة، الايحاء" للمستقبل أثناء حديثه.
- المستمع الجيد يستمع إلى المستقبل من أجل التفاعل معه وفهمه واستيعابه، لا من أجل الهجوم أو إعداد الرد عليه أو الإجابة.
- الحكم على المحتوى الذي يقوله المرسل، وليس الحكم على المرسل.
- الوعي بلغة جسم المستقبل، وليس بكلمات حديثه فقط، بل الاستماع لما بين السطور.
- التفاعل مع المستقبل؛ كطلب إعادة ما يقول لعدم الفهم، أو طرح أسئلة عما يقول.

ويمكن تقسيم الاستماع وفقاً للمعايير المختلفة إلى أنواع:

أولاً: وفقاً للحجم ينقسم إلى:

- ١- استماع ذاتي: وهو اتصال العقل غير الشعوري لعملية التحدث مع النفس ولعملية التذكر التأملي.

- ٢ - استماع بين فردين: ويتمثل في عملية الاستماع التي تحدث أثناء الأحاديث التي تبادلها بعضنا مع بعض في الطرقات والميادين ومجالات العمل.
- ٣ - استماع جماعي: ويتمثل في الدروس والمحاضرات والخطب السياسية والدينية والمؤتمرات الصحفية والسياسية.

ثانيا: وفقا لعنصر المواجهة بين طريفي عملية الاستماع ينقسم إلى:

- ١ - استماع مباشر: وهو الذي يوجد فيه طرفا عملية الاستماع وجها لوجه كما في أنواع الاتصال الشخصي والجماعي، ويتميز بتزايد رجوع الصدى.
- ٢ - استماع غير مباشر: وهو الاستماع الذي يكون عبر أجهزة ووسائل الاتصال؛ كالتليفون والإذاعة والتليفزيون.

ثالثا: وفقا للغرض من الاستماع:

- ١ - استماع عارض: وهو استقبال كافة الأصوات المتاحة في البيئة المحيطة بالإنسان وبطريقة غير مقصودة.
- ٢ - استماع تعليمي وتثقيفي: وتتمثل في عرض ونقل المعلومات الجديدة للمستمعين.
- ٣ - استماع توجيهي: يستهدف التوجيه والإرشاد بغرض التأثير في المستمعين.
- ٤ - استماع ترفيهي: ويهدف إلى الترفيه عن المستمع أو مساعدته على قضاء أوقات الفراغ بطريقة ممتعة.
- ٥ - الاستماع التعليمي: ويحدث عندما نستمع لمحدث يحاول التأثير على اتجاهاتنا وعقائدنا وعواطفنا أو تصرفاتنا، ونحن نستمع بطريقة تقييمية؛ لكي نمكن أنفسنا من إصدار الأحكام المناسبة المتعلقة بمثل هذه الرسائل الإقناعية.

أنواع المستمعين:

- ١- مستمع مصغ: وهو المستمع الذي يصغي بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنّفه وقيّمه.
- ٢- المستمع المتظاهر أو المدعي: وهو الذي يظهر استماعه، وانتباهه ليس مع المتحدث.
- ٣- المستمع الذاتي أو الأناني: ويدخل في دائرة هذا الموضوع الأفراد الأنانيون الذين لا يحبون سوى أنفسهم ولا يرون سواها.
- ٤- المستمع المحدود الأهمية: وهو الذي يصغي لموضوع الحديث الذي يدخل في نطاق اهتمامه فقط.
- ٥- المستمع الفضولي: وهو مستمع غير هادف، يعطي انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضي فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث.

معوقات الاستماع:

تتمثل معوقات الاستماع في:

- ١- فقدان الهدف.
- ٢- تفاهة الحديث.
- ٣- الميل للانتقاد.
- ٤- التشويش أثناء حديث المرسل.
- ٥- عدم الصبر على سماع المتحدث.

ويمكن تنمية مهارات الاستماع بثلاثة طرق:

أولاً: تنمية القدرة على التذكر: وذلك بتنظيم المعلومات وحفظها في شكل تتابعي أو مسلسل، واستخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر والتخيل والصور الذهنية.

ثانياً: الاستفادة من طبيعة البناء المعرفي للفرد: وهي أن تتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة.

ثالثاً: الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد، والتي منها:

- الانتباه للمتحدث.
- تلافي تأثير العوامل التي تؤثر على الانتباه؛ مثل: العوامل النفسية والطبيعية والفسولوجية والبيئية.
- مراعاة اللغة اللفظية الصحيحة أثناء الحديث.
- الصمت أثناء الحديث.
- الانتباه لتأثير عامل السن.
- الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية.
- متابعة المتحدث.
- التجاوب مع المتحدث.
- تجنب السرعة في الاستنتاج أو التقويم.
- تجنب تصنيف المتحدث أو إصدار الأحكام القطعية عليه.
- تجنب محاولة إيجاد أخطاء في طريقة إلقاء المتحدث.

* * *

تدريب عملي

بعد أن تحدثنا سابقا عن كل ما يتعلق بمهارة الاستماع، سنقوم الآن بعمل اختبار تدريبي لنفسك لتحديد مدى استفادتك مما قرأت عن مهارة الاستماع:

أحيانا	لا	نعم	العبارة
			هل تستمع باهتمام لمن يتحدث معك؟
			هل تشجع من يتحدث معك على التعبير عن آرائه وأفكاره بحرية وصراحة؟
			عندما يوجه لك من يتحدث معك سؤالاً غير واضح، هل تسأله: ماذا يقصد بسؤاله؟
			هل تستمع لكل ما يقوله من يتحدث معك بغض النظر عما إذا كان متفقاً معك أم لا؟
			هل يزعجك أن يختلف معك من تستمع له؟
			هل تجد صعوبة في الاستماع لمن يتحدث معك إذا كان يختلف مع آرائك؟
			هل تُشعر من تستمع إليه أنك مدرك ما يقوله؟
			هل تأخذ في اعتبارك الحالة المزاجية لمن تستمع له؟
			هل تتغلب على أي عوامل يمكن أن تشوش على من تستمع إليه أثناء حديثه؟
			هل تبدأ كلامك قبل أن ينتهي من تستمع إليه من حديثه؟
			هل توضح لمن تستمع إليه رد فعلك لما يقوله؟

مهارة التحدث

يقول دوسكو دروموند: "لو قدر على أن أفقد كل مواهبي وملكاتي، وكان لي اختيار في أن أحتفظ بواحدة فقط، فلن أتردد في أن تكون هذه هي القدرة على التحدث؛ لأنني من خلالها سأستطيع أن أستعيد البقية بسرعة...".

تعتبر القدرة على الحديث إحدى أوجه الاتصال اللفظي؛ فهي عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلى الآخرين، وذلك عن طريق الاتصال المباشر؛ كالمناقشات والحوارات وغيرها، وعبر وسائل اتصال مختلفة (تلفزيون، إذاعة، هاتف، تحدث مباشر)؛ ولذلك نعتبرها أداة من أدوات الاتصال الشفهي وفن مشافهة الجمهور للتأثير عليهم أو استمالتهم؛ فالتحدث علم ذو قواعد وأصول وأساليب، لا بد من تعلمها، ثم التدريب عليها، مع امتلاك المقدرة النفسية والموهبة الإلهية المعززة له؛ فهي تركز على أمرين أساسيين هما: العلم والموهبة، وهي تحتاج إلى تمرس؛ لأنها توجه إلى الطرف الآخر مباشرة، والأصل فيها الارتجال مع سبق الإعداد.

ومن صفات المتحدث الجيد أنه يجيد الالتزام بالقواعد الست التالية:

- أنهم يعرفون متى يتحدثون، ومتى يتوقفون.
- يستخدمون عدة أشياء تهم الآخرين.
- يستخدمون اللغة اليومية السهلة.
- يتحدثون دون تفاخر.

- يشيرون إشارات طبيعية.
- يحافظون على التواصل بالأعين.
- وعلى مستخدم مهارة الاتصال الشفوي أن يمتلك القدرة على:
 - التحدث بوضوح واختصار.
 - قراءة الإشارات غير اللفظية التي تشوش الآخرين، ويعبر عنها المستمع بتعبيرات جسدية.
 - تجنب الكلمات الغامضة، وفي هذا الصدد نورد أمثلة:
 - ١- كلمات يجب نسيانها:
 - يتحتم عليّ - سأحاول إنجازها يومًا - و"لكن" (تنفي ما قبلها).
 - مخاطرة.
 - مشكلة صعبة للغاية.
 - قلق، مهموم.
 - "لماذا" المعوّقة.
 - إشعار بالعجز.
 - هذا ما أنا عليه بالضبط.
 - أحتاج منك أن تعمل.
 - أنت السبب.

- أنا لن أتغير.
- ٢- كلمات يجب تذكرها:
 - أريد أن ... أختار أن ...
 - سوف أنجزها إن شاء الله.
 - اليوم، الآن.
 - فرصة.
 - تحدُّ.
 - يمثل تحديًا.
 - مهتم.
 - أعنيّ على الفهم.
 - أحتاج مساعدتك.
 - إمكانياتي للتحسن هي ...
 - أريد أن ...
 - أنا (بأمانة ومسئولية).
 - سوف أتحسن.
- ٣- كلمات لها أهمية بالغة:
 - 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".
 - الكلمتان الاثنتان الأكثر أهمية: "شكرًا لك".
 - الكلمة الأكثر أهمية: "نحن".
 - أقل الكلمات أهمية: "أنا".
- وللحديث أربعة عناصر أساسية:

- ١- المعرفة: وتعني ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.
 - ٢- الإخلاص: حيث ينبغي أن يكون المتحدث مؤمنا بموضوعه؛ مما يولد لدى المستمع الاستجابة الإيجابية.
 - ٣- الحماس: حيث يجب أن يكون المتحدث تواقًا للحدث عن الموضوع، ويعطي هذا الحماس انطباعا لدى المستمع بأهمية الرسالة.
 - ٤- الممارسة: فالحدث المؤثر لا يختلف عن أي مهارة أخرى؛ يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف، وتكسب المتحدث مزيدًا من الثقة، تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.
- لكي نكون متحدثين جيدين، فإن هناك مجموعة من السمات، ينبغي أن تتوفر فينا، هذه السمات منها شخصية، ومنها صوتية، ومنها إقناعية، ومنها انفعالية، وهي كما يلي:

أولاً: السمات الشخصية:

١- الموضوعية: وتعني قدرة المتحدث على السلوك والتصرف، وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأي أو سياسة، أو العدالة في الحكم على الأشياء، والتحدث بلسان مصالح المستحقين، وليس بلسان المصالح الخاصة.

٢- الصدق: ويعني أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث وأفكاره وآراءه، كما يعني أن تتطابق أحوال المتحدث مع أفعاله وتصرفاته.

٣- الوضوح: ويعني القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقيًا.

٤- الدقة: وتعني التأكد من أن الكلمات التي يستخدمها المتحدث تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية.

٥- الاتزان الانفعالي: ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يكون متحكمًا في انفعالاته.

٦- المظهر: ويعني أن يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه، ويشكلون أحكامهم عنه. ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

ثانياً: السمات الصوتية:

تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل:

١- النطق بطرففة صحففة.

٢- وضوح الصوت.

٣- سرفة الءءفء.

٤- اسءءءءام الوقفاء.

ءالءا: السماء الإقءاءفة:

١- القءءرة علىء الءءللل والابءءكار.

٢- القءءرة علىء العرض والءعبفر.

٣- القءءرة علىء ءقبءل النقء.

راءعا: السماء الانفعالفة:

١- القءءرة علىء الءءللل والابءءكار.

٢- القءءرة علىء عرض والءعبفر.

٣- القءءرة علىء الضبء الانفعالف.

٤- القءءرة علىء ءقبءل النقء.

مسءلءزاماء الءءفء المؤءر:

مسءلءزاماء مءءلقة بالءءءءء، وءشمءل:

١- الاسءءهلال الءفءء والءءام الءفء.

٢- اسءءءءم أكبر قءءر من الءواس.

- ٣- تجنب تقليد الآخرين.
- ٤- الحرص على رجوع الصدى.
- ٥- الاتجاه الطيب نحو الجمهور.
- ٦- الحرص على التلقائية.
- ٧- الإقرار بالخطأ.

مستلزمات متعلقة بالجمهور، يضعها المتحدث في اعتباره، وذلك عن

طريق:

- ١- معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع.
- ٢- البدء بنقط الاتفاق ومعالجة الأفكار المستترة.
- ٣- احترام آراء الآخرين وأهمية شعور الآخرين بأهميتهم، وأن الفكرة في الحديث فكرتهم، واستخدام الأسئلة بدلا من إلقاء الأوامر، وعدم المجادلة، والتوسل بالرفق واللين.

مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي للحديث عن طريق:

- ١- دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر.
- ٢- عدم الاستطراد في الحديث.
- ٣- حشد وسائل التأثير المختلفة، وتنوع طرق المعالجة.
- ٤- تجنب الأخطاء أو الإسقاطات المنطقية.

* * *

خطوات مخاطبة الجمهور



يقضي معظمنا الكثير من وقته في الحديث إلى الناس، وهذا الأمر طبيعي جداً، لكن إذا كان الأمر يتعلق بالحديث إلى مجموعة من الناس، فيتولد لنا شعور طبيعي بالرهبة من الكلام أمام حشد من الناس. وإنما في هذه الحالة نحتاج إلى الثقة بالنفس كي نتغلب على هذا الشعور؛ لذا فإننا بحاجة إلى بعض الأمور خلال الإعداد للحديث.

أولاً: كيفية الإعداد للحديث:

للإعداد للحديث نحتاج إلى سبع خطوات:

١- معرفة صفات الجمهور المستمع:

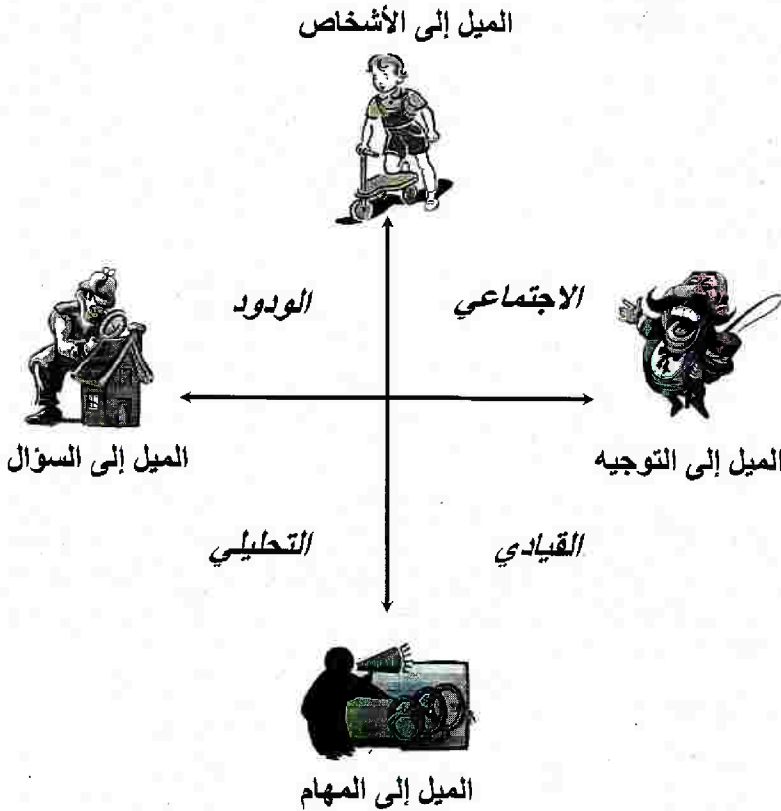
درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان، وبنهاها على التحليل النفسي، مما أوجب على المرسل أن يتعرف على نفسية المستقبل؛ لتكون الرسالة مناسبة وملائمة، ونقصد بذلك معرفة معلومات أساسية عن الجمهور المستمع (متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور).

فبمعرفة أعمار الجمهور يختلف أسلوب حديثنا والمعلومات التي تعطى تبعاً لقدرة الناس على الفهم، ولا ننسى أن الرسول - صلى الله عليه وسلم - يحثنا على أن نخاطب الناس على قدر عقولهم، فعندما نتحدث إلى الأطفال عن السيرة يختلف حديثنا عن الموضوع نفسه إلى الشباب أو إلى المسنين، وهكذا.

ويهمنا معرفة اتجاهات الحاضرين عندما نتحدث عن مسألة جدلية أو خلافية؛ حيث يؤثر ذلك على كمية المعلومات التي نحتاج إلى جمعها.

٢- الدراية بأنماط شخصية المتلقي:

يتباين جميع البشر فيما بينهم من حيث أنماط شخصياتهم، والتي تتأثر بشكل كبير بالعوامل الوراثية وطبيعة الحياة التي يعيشونها والمستوى التعليمي؛ فالشخصية مزيج من كل هذه العوامل، وتلعب طبيعة الشخصية دورا مهما في نجاح عملية الاتصال، فعندما نعرف أنماط الشخصية يكون تواصلنا مع الناس أكثر سلاسة ومرونة، ونعرف الأسلوب الأمثل في التعامل معهم، فهناك مثلا:



*** الشخص العدواني:** قاس في تعامله، حتى إنه يقسو على نفسه أحياناً (لا يحاول تفهم مشاعر الآخرين؛ لأنه لا يثق بهم)، فيكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلب رأيه، ويحاول أن يترك لدى الآخرين انطباعاً بأهميته (مغرور في نفسه، لدرجة أن الآخرين لا يقبلونه)، لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره (يرى نفسه أنه بخير، ولكن الآخرين ليسوا بخير)، ليس من السهل إقناعه واستقطابه للحديث، وتحتاج المزيد من الوقت والجهد والتفكير العميق للتعرف على كيفية التواصل معه وإقناعه بما تقدمه بالحجج والبراهين؛ ولذلك يجب عند التواصل مع هذه الشخصية محاولة ضبط النفس وعدم الانفعال.

كيف نتعامل معه؟

- اعمل على ضبط أعصابك والمحافظة على هدوئك - حاول أن تصغي إليه جيداً - تأكد أنك على استعداد تام للتعامل معه - لا تحاول إثارتته، بل جادله بالتّي هي أحسن - حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره - كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك - افهمه؛ إن الإنسان المحترم على قدر احترامه للآخرين - ردد على مسامعه الآيات والأحاديث المناسبة - استعمل معه أسلوب: (نعم...، ولكن...).

*** الإنسان الودود ذو الشخصية البسيطة:** هادئ وبشوش، وتتميز أعصابه بالاسترخاء - طيب القلب، ويرحب بزواره ومقبول من الآخرين - لديه الشعور بالأمان - يثق بالناس ويثق أيضاً بنفسه، يرغب في سماع الإطراء من الآخرين - حسن المعاملة والمعشر وكثير المرح، يتحاشى الحديث حول العمل - يرى نفسه بخير والآخرين بخير أيضاً.

كيف نتعامل معه؟

- قابله باحترام، وحافظ على الإصغاء الجيد - حافظ على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه - حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود - تصرّف بجديّة عند الحاجة.

* **الشخص المتردد:** يفتقر إلى الثقة بنفسه - تظهر عليه علامات الخجل والقلق - تتصف مواقفه غالبًا بالتردد - يجد صعوبة في اتخاذ القرار - يضيع وسط البدائل العديدة - يميل للاعتماد على اللوائح والأنظمة - كثير الوعود، ولا يهتم بالوقت - يطلب المزيد من المعلومات و التأكيدات - يرى نفسه أنه ليس بخير، والآخرين بخير.

كيف نتعامل معه؟

محاولة زرع الثقة في نفسه - التخفيف من درجة القلق والخجل بأسلوب الوالدية الراحية - ساعده على اتخاذ القرارات، وأظهر له مساوئ التأخير في ذلك - اعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده - أعطه مزيدًا من التأكيدات - أفهمه أن التردد يضر بصاحبه وبعلاقته مع الآخرين - أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على اتخاذ القرار.

* **الشخص العنيد:** يتجاهل وجهة نظرك، ولا يرغب في الاستماع إليها - يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده - صلب، قاس في تعامله - ليس لديه احترام للآخرين، ويحاول النيل ممن يواجهه.

كيف نتعامل معه؟

- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره - اطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق - أخبره بأنك ستكون سعيدًا لدراسة وجهة نظره فيما بعد - استعمل أسلوب: (نعم...، ولكن...).

* **الشخص المدعي المعرفة:** لا يصدق كلام الآخرين، ويبيدي دائمًا اعتراضه - متعالٍ، ويجب السيطرة الكلامية، ويميل إلى السخرية - عنيد، رافض، و متمسك

برأيه - يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت - شكاك، ويرتاب بدوافع الآخرين - يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت.

كيف نتعامل معه؟

- أمسك أعصابك، وحافظ على هدوئك التام - تقبل تعليقاته، ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك - الجأ في مرحلة ما إلى الإطراء والمدح - اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضع معينة - لتكن واقعياً معه دائماً - لا تفكر في الانتقام منه أبداً - استعمل أسلوب: (نعم...، ولكن...).

* **الشخص المتعالي:** يعتقد أن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة التي يستحقها، وأن ذلك يمثل مستوى أقل بكثير مما يستحق - يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين، ويحاول إيصالهم إلى المواقف الحرجة - يعامل الآخرين بتعال؛ لا اعتقاده أنه فوق الجميع.

كيف نتعامل معه؟

- لا تحاول استخدام السؤال المفتوح معه؛ لأنه ينتظر ذلك ليحاول إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر بكثير مما لديك؛ لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو حلال المشاكل، وأن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له - استعمل معه أسلوب: (نعم...، ولكن...)، مثال: إنك فعلاً على حق، ولكن لو فكرت معي في ...

* **الشخص الباحث عن الأخطاء:** مقولته المشهورة (الهجوم خير وسيلة للدفاع)، يتصيد الأخطاء على درجة عالية - لديه دائماً مجموعة من الأسئلة ليواسم بها الآخرين - تراه ينتقل من مكان لآخر بحثاً عن الأخطاء - ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين.

كيف نتعامل معه؟

- لا تفقد معه السيطرة على أعصابك - لا تفتح له الباب الكامل ليقول كل ما عنده - أصغ إليه بدرجة عالية - أفهمه أن لكل إنسان حدودًا، يجب أن يلتزم بها - لا تعطه الفرصة للسيطرة الكلامية.

* **الشخصية المعارضة دائمًا:** لا يبالي بالآخرين؛ لدرجة أنه يترك أثرًا سيئًا لديهم - يفتقر إلى الثقة؛ لذا تجده سلبيًا في طرح وجهات نظره - تقليدي، ولا تغريه الأفكار الجديدة، ويصعب حثه على ذلك - لا مكان للخيال عنده؛ فهو شخصية غير مجددة - عنيد، صلب، يضع الكثير من الاعتراضات - يذكر كثيرًا تاريخه الماضي - يلتزم باللوائح والأنظمة المرعية نصًّا، لا روحًا - لا يميل للمخاطرة خوفًا من الفشل.

كيفية التعامل معه؟

- التعرف على وجهة نظره من خلال مواقفنا الإيجابية معه - تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته - أكد له على أن لديك العديد من الشواهد التي تؤيد أفكارك - عدم إعطائه الفرصة للمقاطعة - قدم أفكارك الجديدة بالتدرج - لتكن صبورًا دائمًا في تعاملك معه.

* **الشخص الذي تتصف ردود فعله بالبطء والبرود:** يتميز بالبرود، ويصعب التفاهم معه - يتميز بدرجة عالية من الإصغاء، ويتفهم المعلومات - لا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة - يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه - لا يميل للآخرين؛ فهو غير عاطفي.

كيف نتعامل معه؟

- عالج به بأسلوبه من خلال إصغائك الجيد - وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى إجابات مطولة - استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة - لتكن بطيئاً في التعامل معه، ولا تتسرع في خطواتك - أظهر له الاحترام والود.

* **الشخص الثرثار:** كثير الكلام، ويتحدث عن كل شيء، وفي كل شيء - يعتقد أنه مهم - يمكن ملاحظة رغبته في التعالي، إلا أنه أضعف مما تتوقع - يتكلم عن كل شيء، باستثناء الموضوع المطروح للبحث - يقع في الأخطاء العديدة - واسع الخيال ليثبت وجهة نظره.

كيف نتعامل معه؟

- قاطعه في منتصف حديثه، وعندما يحاول استعادة أنفاسه، قل له: يا سيد، ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه؟ - أثبت له أهمية الوقت، وأنتك حريص عليه.

٣- اختيار الموضوع:

عندما نختار موضوعاً للحديث، يستحب أن يكون ضمن اهتماماتنا، فنعرف عنه الكثير ونراعي اهتمام الحاضرين به، وألا ننسى جمع المعلومات عن الموضوع بدقة؛ كي يكون الموضوع المطروح أكثر قوة.

٤- الغرض من الحديث:

عادة ما يكون للحديث أحد الأغراض التالية، وقد يكون الغرض أكثر من واحد:

الإخبار: يقدم فيه حقائق ومعلومات بطريقة مباشرة.

الإقناع: عند محاولة تبني فكرة ما، فإننا نحاول إقناع الجمهور بتلك الفكرة، وهنا نحتاج إلى (إضافة إلى عرض الوقائع) مخاطبة عواطف الجمهور.

الإمتاع: وهنا نشعر الجمهور بالسرور والبهجة من خلال الخبرات التي نمتلكها، وهذه عادة ما تكون أقل رسمية من الغرضين السابقين.

٥- جمع المعلومات:

إذا كانت معلوماتنا عن أي موضوع نود طرحه قليلة، فعلينا أن نقوم بجمع المعلومات عن طريق الكتب والمجلات والصحف والأفلام والمكاتب الإلكترونية والرقمية باستخدام الكمبيوتر، ويمكن الاستفادة من ذوي الخبرة في ذلك.

٦- تنظيم محتوى الحديث:

يتطلب الحديث الناجح عناية بتنظيمه في: (١) مقدمة، (٢) متن، (٣) خاتمة.

اجعل مقدمة حديثك جذابة؛ لتشد انتباه الجمهور، وتخبره بموضوع الحديث بصورة تستميل الجمهور ولا تنفره، فلا تبدأ بالقول: حديثي ينصب على...، وإنما افتتح حديثك بنادرة شخصية أو عبارات مؤثرة.

أما متن الحديث، وهو صلبه؛ فقدّم فيه نقاطه الرئيسة، ودعّم كلاً منها بالشواهد والتفاصيل. ويمكن تقديم النقاط الرئيسة بعدة وجوه؛ فقد ترتب حسب الأهمية؛ الأهم أولاً، ثم ما يليه، وقد ترتب زمنياً حسب تسلسل حدوثها، وإذا عرضت لك نقطة تظن أن استيعابها صعب، فحاول أن تبسطها إلى وقائع بسيطة متدرجة، أو الجأ إلى ما يعرفه الجمهور عنها.

وخاتمة الحديث خلاصته، وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطباعاً عميقاً في المستمعين، فحاول أن تختم حديثك بأمور تدعو المستمعين إلى التفكير. وقد يفيد في الخاتمة الاستشهاد باقتباسات من مصادر مهمة أو بأقوال شخصيات مرموقة.

٧- طريقة إلقاء الحديث:

- هناك أربعة طرق لإلقاء الحديث، علينا أن نختار منها قبل الشروع في الحديث:
- قراءة الحديث: وهي أسهل طريقة للحديث، ومن إيجابياتها أننا لا ننسى من خلالها النقاط التي نريد إيصالها إلى الجمهور، والحديث يلائم الوقت المتاح، لكن من سلبياتها أننا لا نواجه الجمهور، وقد يصاحبها رتابة تفقد الاهتمام بالحاضرين، كما يصعب تعديل المحتويات بما يناسب رد فعل الجمهور.
- استظهار الحديث: أي: حفظ الحديث، وهي عملية صعبة تستغرق ساعات وأياماً تبعا لطول الحديث، ومن مساوئها أنها تنسي المتحدث عند الإلقاء نقاطا، قد تكون مهمة.
- ارتجال الحديث: يمتاز بأنه عفوي وحيوي، وغالبا ما يلائم الجمهور، وعادة ما يستخدم في اجتماعات فرق العمل واللجان، من مساوئه إهمال بعض النقاط.
- الارتجال المعزز: وهي صورة وسطى بين قراءة حديث مكتوب والارتجال؛ إذ إنه لا يكتب كاملاً، وإنما تكتب نقاطه الرئيسية، والكلمات أو الجمل المفتاحية التي يبدأ بها في كل نقطة، ومن مزاياه المرونة؛ إذ إنك تستطيع أن تضيف إليه، أو تحذف منه حسب ردود فعل الجمهور، كما أنه يمكنك من مواجهة الجماهير، وتعرف انطباعاتهم أولاً بأول. ويحتاج الارتجال المعزز إلى جمع معلومات وفيرة، تستخدمها بالقدر الذي تلحظه في استجابات الجماهير لحديثك.

ثانياً: النصائح العشر التي يجب مراعاتها أثناء التحدث:

- ١- القاعة: قبل الحديث لاحظ القاعة التي تتكلم فيها. انظر إلى المساحات الكافية للتحرك فيها. قف في الوسط؛ حيث يساوي تقريبا العدد الذي عن يمينك، والعدد الذي عن يسارك.
- ٢- لغة الإشارة: اجعل إشارتك طبيعية غير متكلفة، وركز على الموضوع، وليس الحركات، وتجنب الإشارات التي تضايق الحاضرين، واستخدم إشارات متنوعة، على ألا تكون قصيرة، لا يفهمها أحد، ولا طويلة؛ بحيث يمل منها الجمهور، واختر الإشارات تبعا للموضوع، وطبقا لموضوع المحاضرة.
- ٣- الاهتمام بالحاضرين: انظر إلى الحاضرين جميعا أثناء الحديث، مع التأكد من تفاعلهم مع الحديث، وتأكد من فهمهم للهدف من الموضوع.
- ٤- تحريك المناقشة: وضح أهمية الموضوع في تحقيق الهدف العام، وعند إثارة المناقشة تجنب التعميم والربط بين الأحداث والافتراضات غير الصحيحة، وكذلك عدم زج الأمور الشخصية في المناقشة، والدوران حول نقطة واحدة.
- ٥- جذب انتباه الآخرين: حاول أن ينتبه إليك الحاضرون، وألا ينشغلوا بغيرك. حاول أن تتوافر فيك الحيوية واليقظة والحماس وثراء المعلومات. راع الوضع وأنت واقف أو جالس. نسق بين كلامك وتعبيرات وجهك وحركات جسدك، استخدم ما يمكن من الأدوات (السيبورة، البروجيكتور، النماذج). استخدم قليلا من الدعابة والفكاهة، خاصة في التقارير الطويلة.
- ٦- المرونة: جهز ما يلزمك من المعلومات والتجهيزات، ولا تنقيد حرفيا بما حضرت، بل انتقل من نقطة إلى أخرى حسب سير المناقشات وانتباه الآخرين.

٧- المشاركة: لا تجعل اتصالك باتجاه واحد؛ فالإتصال باتجاهين أفضل بكثير من الإتصال باتجاه واحد. تأكد من فهم الحاضرين لما تقول. ابحث عمن يرغب في الحديث، ولا تنتظر من يتطوع للسؤال.

٨- الرد على الاعتراضات: في حال وجود اعتراضات، حاول الربط بينها وبين نقاط إيجابية في موضوعك باستخدام طريقة (نعم...، ولكن...)، ولا تراوغ السائل في حال عدم معرفتك بالإجابة، وكن صريحاً. افهم مغزى السؤال (هل هو للمعارضة، أم للمضايقة، أم لعدم فهم، أم لتحويل الموضوع، ... إلخ).

٩- قيادة المناقشة: سيطر على المناقشة؛ فأنت المتحدث، أنت قائد المناقشة، ذلك من خلال الإعداد المسبق للحديث.

١٠- المواقف الفجائية: أعد نفسك لمواجهة الطوارئ؛ فمن الممكن أن تواجه موقفاً يعطل من سير الموضوع؛ كتعطّل الميكروفون أو المكيف أو تأخر بعض الحاضرين. فكن على استعداد لمواجهةها، وكن طبيعياً في ذلك.

كن متصلاً ناجحاً بعد تنفيذ الإرشادات التالية:

١- جمع الأفكار والمعلومات قبل أن تبدأ عملية الإتصال؛ لأن الفشل في هذه النقطة، يعكس انطباعاً عن صفة عدم التنظيم على شخصيتك، أو صفة عدم القدرة على الإعداد الجيد؛ مما يؤدي إلى ضعف الإنصات لعرضك للموضوع بشعور أنه لا يستحق الاستماع إلى ما تقول.

٢- لا تناقش أي موضوع وأنت في حالة غضب؛ فالغضب قد يجعلك تقول أشياء لا تعنيها، أو تفعل أشياء قد تكلفك الكثير فيما بعد. خذ وقتك حتى تهدأ تماماً، وخطط أن تكون منطقياً في مدخلك الإتصالي مع الناس، وقد ورد في الأثر الصحيح أنه إذا كنت واقفاً تجلس؛ أي: تغير وضعك أثناء الموقف

الغاضب إلى وضع آخر، أو أن تتوضأ؛ فالوضوء يطفىء الغضب كما يطفىء الماء النار المشتعلة، ثم بادر باتخاذ خطواتك الضرورية نحو الموضوع مثار النقاش.

٣- كن مستعداً لإعطاء تغذية راجعة فورية ومحددة وصریحة في أي تفاعل اتصالي بينك وبين الآخرين. فإذا لم تجربهم عن مشاعرك تجاههم بصورة واضحة وجليّة، فإنهم سيضطرون إلى اللجوء إلى التخمين والتفسير الشخصي، مما يؤدي إلى وقوعهم في الارتباك والاستياء والفشل، والذي بدوره سيمتد إليك أنت بصورة أو بأخرى.

٤- إدراك أن الرسالة إذا كانت ضرورية بما فيه الكفاية لشخص ما ليستجيب لها ويجولها إلى فعل، فإنها ستكون مهمة له حتى لو أخبرك أحدهم بأنها مشكلة بسيطة، فإنه يجب عليك أن تضع لها حلاً؛ حتى تمنع زيادة حدتها وتفاقمها.

٥- خذ وقتك في إرسال رسالتك بحرص ودقة؛ لتجنب سوء التغير، وافهم المقولة المشهورة جيداً: (العجلة قد تكون سبباً في الهدر)؛ فعدم الدقة في استخدام رسائل الاتصال المناسبة قد تؤدي إلى تفسيرات خاطئة ومشاكل لا حصر لها تتطلب أوقاتاً إضافية لحلها.

٦- تجنب محاولة إكراه الآخرين على القيام بعمل ما، أو حتى الضغط عليه؛ لأن ذلك سيؤدي إلى الاستياء والإحباط وإفساد العلاقة وسد طرق الاتصال الناجح.

٧- حاول أن تكون متسقاً في تعاملك مع الآخرين، فبهذه الطريقة تنجح في تخفيف ضغوط العمل على العاملين حولك؛ فمعاملتهم بعدل ومساواة يعتبر كرسالة ناجحة، تؤدي إلى كسب ثقتهم، ويعزز شعورهم باهتمامك بهم وتقديرك لنشاطهم.

- ٨- اعترف بأخطائك، واجعل من نفسك أعلم بالأخطاء؛ تقليلاً لمرات الاحتكاك بالآخرين، في مواقف اتصال من أجل النقاش أو صراع على شيء ما.
- ٩- كن مستعداً لمساعدة الآخرين؛ فمساعدة الآخرين تعزز فرصة كسب حبهم، وتزيد أعداد المؤيدين المحيطين بك.
- ١٠- امدح الآخرين إذا ما قاموا بعمل ناجح، فمعظم الناس يرغبون، بل هم بحاجة ماسة إلى التقدير، وذلك يشعرهم أنك مؤيد وداعم لهم.
- ١١- لا تنقد أبداً شخصاً أمام الآخرين، واحرص على تنفيذ المقولة: (امدح علناً، وانتقد سراً)، والفشل في تحقيق ذلك ستكون نتائجه وخيمة وعديدة.
- ١٢- احترم المعلومات السرية التي يشاركك فيها آخرون؛ فلا تعطيها لأحد، فإذا فعلت فربما تكون هي آخر معلومات تحصل عليها من ذلك الشخص، وسوف تعرض سمعتك في مجال أمانة المعلومة إلى عدم الثقة.
- ١٣- احكم على الناس من خلال الأشياء التي يستطيعون السيطرة عليها، وليس بسبب أشياء لا يستطيعون التحكم فيها (مثل: السن، الجنس، العدالة). ولضمان سلاسة الاتصال وسلاسة انتقال الرسائل من المرسل للمستقبل لابد من التأكد من أن قنوات الاتصال مفتوحة وبإيجابية تصاعدياً وتنازلياً بين الإدارة والموظفين .

* * *

تدريب عملي

بعد أن تحدثنا سابقا عن كل ما يتعلق بمهارة التحدث، سنقوم الآن بعمل اختبار تدريبي لنفسك؛ لتحدد مدى استفادتك مما قرأت.

أحيانا	لا	نعم	العبارة
			هل تجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين؟
			هل تستطيع توصيل رسالتك بالشكل الذي تريده؟
			عندما يوجه لك من يتحدث معك سؤالاً غير واضح، هل تسأله: ماذا يقصد بسؤاله؟
			هل تفترض فيمن تتحدث معه أن لديه دراية بما تقدمه له دون أن تشرح له ماذا تعني؟
			هل يزعجك أن يختلف معك من تتحدث معه؟
			هل تجد صعوبة في التعبير عن رأيك إذا كانت تختلف عن آراء الآخرين؟
			هل تحاول في محادثتك أن تضع نفسك موضع من تحدثه؟
			أثناء تحدثك، هل تحاول أن تتكلم أكثر ممن تتحدث معه؟
			هل تجد صعوبة في تقبل النقد من قبل من تتحدث معهم؟
			عندما يؤدي من تتحدث معه شعورك هل تتناقش معه في ذلك؟

أحيانا	لا	نعم	العبارة
			هل تتحاشى قول شيء يمكن أن يؤدي شعور من يتحدث معك؟
			هل تعتذر فيما بعد لمن تتحدث معه إذا ما كنت آذيت شعوره؟
			هل تعترف بخطئك عندما تشعر أنك مخطئ في أمر ما؟
			هل تتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم؟
			عندما تنشأ مشكلة مع من تتحدث معه، هل تستطيع مناقشتها دون أن تغضب؟
			هل تجد من الصعب التفكير بوضوح عندما تكون غاضبا ممن تتحدث معهم؟
			هل تحاول تغيير دفة الحوار عندما تتناول المناقشة مشاعرك؟
			هل تساعد من تتحدث معهم على فهمك بأن توضح لهم ماذا تقصد؟
			هل أنت راض عن طريقتك في تسوية خلافك مع من تتحدث معه؟
			هل تظل عابسا متجهما فترة طويلة إذا أثارك من يتحدث معه؟
			هل تجد صعوبة في مدح ومجاملة من تتحدث معهم؟

أحيانا	لا	نعم	العبارة
			هل تعطي لمن تتحدث معه الفرصة حتى ينهي كلامه قبل أن ترد عليه؟
			هل تكون منتبها ومركزا مع من تتحدث معهم؟
			هل يمكن لك أن تدعي أنك تستمع لمن تتحدث معهم بينما أنت في حقيقة الأمر منصرف عنهم؟
			في سياق مناقشتك مع من تتحدث معهم، هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر؟
			هل تستطيع إدراك رد فعل من تتحدث معهم؟
			هل تحاول إخفاء أخطاء من تتحدث معهم؟
			هل يلمح من تتحدث معهم أنك واثق من رأيك وأنت على صواب؟
			هل تشعر أن من تتحدث معهم يتمنون لو كنت من طراز آخر من الناس؟
			هل تشعر بالخرج عندما يمدحك من تتحدث معهم؟
			هل يبدو على الآخرين أنهم ينصتون إليك وأنت تتحدث معهم؟

* * *

مهارة الاتصال الكتابي

لا تَقُلُّ مهارة الاتصال الكتابي أهمية عن مهارة الاستماع ومهارة التحدث؛ فعندما تتكلم وتشارك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري؛ فإنك تتوجه إلى مجال ضيق جداً؛ حيث تناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ والمتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام)، ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحيانا، لكن عليك أن تدرك أن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة؛ فالناس يقرءون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث، كما تتميز مهارة الاتصال الكتابي عن غيرها من هذه المهارات أنها تعطي لك الوقت الكافي للتعبير عن أفكارك بوضوح ومنطقية بأسلوبك الخاص أو بالأسلوب الذي يتناسب مع طبيعة الجمهور إلى أن تتواصل معه، فضلا عن سهولة حفظها فترة زمنية طويلة، وبوجود فرصة لاختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأن قبل إرسالها، وبذلك يقل غموض الرسالة أو احتمالات سوء فهمها؛ ولذلك يرى متخصصو الاتصال أن الإداري الناجح يحتاج إلى إتقان مهارة الاتصال الكتابي الناجح؛ وذلك لأن ٣٠٪ من عمله تعتمد على أعمال كتابية؛ مثل: كتابة الخطابات الرسمية والتقارير والمحاضرات، والجلسات، والتعامل مع البريد الإلكتروني والفاكس. وأيا كان نوع ذلك الاتصال فلا بد أن يتوافر فيه عنصران: الوضوح لكل من الكاتب والقارئ - والقدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها.

* * *

اعتبارات متعلقة بالنص الكتابي



- من أهم هذه الاعتبارات: استعمال الألفاظ والرموز التي يستطيع المستقبل فهمها والتجاوب معها، وأن تتوافر للنص من حيث الإعداد للمقومات الفنية التي تساعد على زيادة فاعليته. وفي إطار هذا ينصح علماء اللغة بضرورة تحليل النص الكتابي إلى عناصره الأولية، والمتمثلة في: الكلمة - الجملة - الفقرة.
- الوضوح: يجب أن تكون رسالتك واضحة بالقدر الكافي؛ حتى لا ييذل القارئ أي مجهود لفهمها.
 - المصداقية: توخي المصداقية في كل كلمة تكتبها؛ حتى لا تفتقد ثقة من تتواصل معه من خلال رسالتك. فاجعل هذا الشعار "الثقة كالدمعة؛ إذا سقطت لا تعود" أمام عينيك وأنت تكتب؛ فالكلمة الصادقة المقروءة لك كالمرآة التي تعكس نجاحك.
 - الاكتمال: احرص أن تكون رسالتك كاملة وغير متقصصة المعلومات أو الحقائق.
 - البساطة: التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأفكار بطريق مفهومة، والكتابة المبسطة ليست الكتابة التافهة السطحية؛ فأحسن الكتابات هي البسيطة السهلة التي يسهل تتبعها.
 - الدقة: من الأمور المهمة في صياغة رسالتك المكتوبة؛ فاحرص دائما على توخي الدقة فيما تكتب.

- الموضوعفة: وهف فصل الرفأ عن الفقففة؁ وطفقق الفزاهة والفوازن؛ بفاعفاء الأفرفاء المطفلفة فرصا مطفاففة لابءاء وءهاف نظرفا.
- الإفءاز: أقصر الطرق المؤءفة إلى فوففل المعافف فف رسالفك.
- المناسفة: ففنفف مواففة اهفماف الفقارف؛ فنحن لا نكفب لأنفسنا؁ وإنفا لقارف مءء؁ على أن فقرأ ما نكفبف؁ وفففاعل مع ما فقرأ.
- الفأكفء: للفأكفء على معاف مءءة ذات ءلالة؁ وإبرازها فف رسالفك.

عوامل مفعلة بالظروف المءففة بالنص الكفابف

الظروف المءففة بالنص المكفوب لا فقل أهمفة عن العوامل الفخاصة بالرسالة نفسها؛ فهذه الظروف فؤثر فأففر كففرا فف مءى فقبل الرسالة الإعلامفة أو رفضها؁ ومن هذه الظروف: ظروف مفعلة بالكافب وظروف مفعلة بالءمهور.

القواعد العامة للكفابة الففالة

- فءكر ءافما أن بعض الكلمات نور؁ والبعض الآخر قبور. ومن ثم؁ بففءك أن ففرءم أفكارك إلى كلمات نور فضفء الطرفق لمن فقرأ؁ وبففءك أيضا أن فءعل منها قبرا مظلمافا أمام من فقرأ؁ مما فءعل من ففواصل معك من ءلال القراءة أن فءكف عما فقرأ.
- كون من رسالفك المكفوبة سلسلة مفرابطة من الأفكار؁ فءءاف بالكلمة البسفة إلى الجملة الواضفة؁ إلى أن فبفف فقرة مفهومة وواضفة لمن فقرأ.
- ءاول أن ففءءم الكلمة المناسفة للءمهور الفف ففواصل معه؛ فالءمهور البسفف لا فءءاف سوى الكلمة البسفة الواضفة لمءرء نقل الرسالة المكفوبة؁ فف ءفن أن الءمهور المفءفص من الممكن اسفءءام المصطفءاف العلمفة الفف لا ففهمها سوى المفءفصفن.

- اجعل دائما خلق الانطباع الإيجابي هو هدفك الأول في رسالتك المكتوبة.
- تجنب الكلمات التي قد تحتل أكثر من معنى أو الكلمات التي قد يساء فهمها مما يقرأ رسالتك المكتوبة.

التخطيط للكتابة المؤثرة

تتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عدة خطوات أساسية أهمها:

- تحديد الأهداف والأولويات.
- دراسة الجمهور.
- اختيار فكرة الموضوع.

هناك عدد من العوامل التي يجب مراعاتها لزيادة مهارة الكتابة، وهذه العوامل هي:

- ١- يجب مراعاة عناصر التكاليف المرتبطة بالكتابة. وبالتالي يجب أن نسأل أنفسنا في كل مرة نعد فيها خطاباً أو أوامر ... إلخ: هل هذا الخطاب ضروري حقيقة؟ هل هذا الخطاب كافٍ؟ هل هذا الخطاب فعال؟ هل يوجد بديل آخر للاتصال دون استخدام هذا الخطاب؟
- ٢- يتعين عند الكتابة تقسيم الرسالة أو الخطاب إلى فقرات؛ من حيث المقدمة والمحتوى والنهاية.
- ٣- اجعل مقدمة الخطاب بسيطة؟
- ٤- استخدم الكلمات البسيطة، وتجنب الكلمات الثقيلة عند الكتابة.
- ٥- تجنب التكرار.

- ٦- لا تستخدم الكتابة في الرسائل والاتصالات التي يكون فيها نقل المشاعر مهمة.
- ٧- أحسن تقديم الرسالة مع استخدام اللغة الاقتصادية.
- ٨- حدد الغرض الرئيسي من كل خطاب.
- ٩- قسم الخطابات والرسائل إلى أربع مجموعات:
 - * مجموعة خاصة بالمعلومات الروتينية أو رسائل الأخبار.
 - * رسائل الرفض أو الأخبار السيئة.
 - * رسائل الإقناع والتحرير.
 - * رسائل خاصة بالمشاركة في ممارسة أعمال معينة.
- ١- أحضر العوامل التي تساعد على تحسين الخطابات المنظمة.
- ٢- نظم دورات تدريبية- إذا لزم الأمر- لتحسين مهارات الكتابة.

شروط فعالية الرسالة المكتوبة

تذكر دائماً أن الرسالة المكتوبة تكون فعالة إذا كانت:

رسالة واضحة:

- يجب أن تكون رسالتك واضحة بالقدر الذي يساعد على فهمها، ولكي يتحقق الوضوح، فلا بد من توافر الصفات التالية:
- استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.
- تأكيد المعنى بكلمات أخرى؛ فالتكرار هنا يساعد على الوضوح، بالإضافة إلى تأكيد المعنى.
- تقديم الأمثلة التي توضح المعنى لقارئ رسالتك.
- استخدام النقاط؛ فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة، كما يؤدي إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة المكتوبة.

تعطي انطبعا إيجابياً:

دائماً ما نسمع "الجواب واضح من عنوانه"؛ ولذلك ابدأ دائماً رسالتك بما يعطي انطبعا إيجابيا عنك؛ حتى تجذب القاري لمتابعة ما تقدمه له في رسالتك المكتوبة، ومن ثم اهتم بشكل رسالتك وتنظيمها إلى جانب مضمونها.

صحيحة المعلومات:

توخ المصدقية في كل كلمة تكتبها؛ حتى لا تفتقد ثقة من تتواصل معه من خلال رسالتك، وتجنب دائماً الأخطاء اللغوية والمطبعية غير المقصودة؛ ولذلك يتوجب عليك مراجعة مسودة الرسالة؛ للتأكد من صحة ما بها من معلومات؛ وللوقوف على أية أخطاء لغوية، ومن ثم تصحيحها. ومن الأفضل عرض رسالتك على مدقق لغوي إذا لم يكن لديك المهارات اللغوية والنحوية بقدر كافٍ. واعلم جيداً أن التشكيل النحوي يمكن أن يغير معنى الكلمة من معنى لمعنى آخر بعيد تماماً عما تقصده.

رسالة كاملة غير منتقصة المعلومات:

احرص أن تكون رسالتك كاملة وغير منتقصة المعلومات أو الحقائق؛ فالرسالة منتقصة المعلومات تقود إلى عدم الفهم وضياع الوقت والجهد. فعلى سبيل المثال: إذا كانت رسالتك دعوة لحضور مؤتمر أو ندوة، فيجب تحديد المكان والزمان والمدة؛ فعدم وجود هذه المعلومات كاملة يجعل الرسالة لا فائدة منها؛ لأنها لا تشبع القارئ بما يحتاجه من معلومات.

الرسالة دقيقة:

يجب أن تجمع رسالتك المكتوبة ما بين الدقة والاختصار، ولكن نقصد بالاختصار هنا الاختصار المفيد؛ باستبعاد كل ما هو ليس بضروري من معلومات؛ حتى لا تكون رسالة مطولة، ليس الهدف منها سوى ضياع جهد ووقت الكاتب

والقارئ؛ فالرسالة يجب أن تكون دقيقة وواضحة ومختصرة؛ تقدم للقارئ ما يريد من معلومات وما هو مفيد، بعيدا عن التظويل الزائد عديم الفائدة؛ "فخير الكلام ما قل ودل".

رسالة متماسكة غير مفككة:

يجب أن تتمتع رسالتك المكتوبة بالتسلسل المنطقي الذي يربط ما بين الكلمة والجملة؛ لتكوين فقرة واضحة مفهومة، تساعد القارئ على القراءة وفهم ما يريد أن يقدم الكاتب. فعلى الكاتب أن يترجم أفكاره في صورة كلمات وعبارات منسقة مسلسلة مترابطة الأجزاء وغير مفككة، وأن يقدم معلوماته من الأهم إلى المهم إلى الأقل أهمية؛ فبذلك يقصر الطريق على القارئ، ويسهل عليه استيعاب الرسالة بأقل جهد ممكن.

الرسالة انسيابية:

من الأفضل تقسيم رسالتك المكتوبة إلى فقرات، تعبر كل فقرة عن فكرة معينة من أفكار الكاتب؛ حتى يعبر عن رسالته بشكل متكامل في صورة فقرات تعبر كل فقرة عن فكرة جديدة غير مكررة؛ فحينما تتداعى الأفكار في الرسالة في انسياب طبيعي، فإن القارئ لا يستطيع أن يترك الرسالة هذه دون أن يصل إلى نهايتها، بينما يتعد الفرد عن الرسالة بمجرد أن يشعر بفجوة بين أجزاءها، أو بعدم الترابط بين الأفكار التي تتضمنها. وعلى الكاتب أن يبدأ كل فقرة بعد مسافة واحدة في السطر الأول من كل فقرة؛ فذلك يساعد في التعرف على بداية كل فقرة ونهايتها.

الهيئة الشكلية للرسالة واضحة:

عليك مراعاة بعض التفاصيل الشكلية للرسالة؛ فالرسالة الجيدة يجب أن تكون جيدة المضمون والشكل، وليس المضمون فقط؛ ولذلك على الكاتب أن يراعي ما يلي:

- نوع الورق: يجب استخدام نوعية ورق جيدة مع مراعاة السمك المناسب.
- تنسيق صفحة الرسالة: فمن الأفضل أن يقوم بتنسيق كتابة الرسالة أحد متخصصي الكتابة على الكمبيوتر؛ ليراعي تنسيق الخط والبنط والهوامش وهكذا.
- صيغة الرسالة: فكل رسالة لها صيغة معينة في الكتابة وفقاً للجهة التي تتواصل معها من خلال رسالتك المكتوبة.

ابتعد عما يثير القارئ:

ضع نفسك دائماً مكان قارئ رسالتك، واعلم أن الكلمات التي يمكن أن تؤلمك بالتأكيد تؤلم غيرك؛ ومن ثم ابتعد عن الكلمات التي قد تسبب مضايقة أو إحراج القارئ، واعتمد دائماً على الكلمات التي تعكس الود والراحة والتعاطف، حتى ولو كانت رسالتك لأخبار غير جيدة، وانتق الأسلوب الذي يهون هذه الأخبار.

جنب حالتك المزاجية جانباً:

لا تجعل لحالتك المزاجية تأثيراً على ما تكتب؛ فلا يجب أن تنعكس سوء حالتك النفسية على ما تكتب.

كن ودوداً:

اجعل رسالتك المكتوبة، وكأنها تتحدث للقارئ وجهاً لوجه؛ فاستخدم بها عبارات الألفة والود حتى يسترسل القارئ مع ما يقرأ.

لكي يحقق الاتصال الكتابي أهدافه

لكي يحقق الاتصال الكتابي أهدافه يجب على الكاتب أن يراعي:

- مستوى القارئ الذي تخاطبه.
- تجنب لهجة التهكم والسخرية.

- توخ الوضوح والدقة والمصداقية.
- استخدام اللغة المناسبة للجمهور، فلا داعي لاستخدام اللغة الأجنبية مع جمهور ليس لديه القدرة على فهمها.

الحصول على نتيجة سلبية من رسالتك المكتوبة

عندما تكون رسالتك غير واضحة وغير مفهومة للقارئ، أو عندما تحتمل أكثر من معنى

هيكل رسالة المكتوبة

لهيكل رسالة المكتوبة يجب أن تراعي:

- جذب انتباه القارئ لرسالتك.
- توليد اهتمام القارئ بما تقدمه له من معلومات.
- إقناع القارئ برسالتك المكتوبة بالحجج والبراهين.
- تشجيع القارئ على التفاعل مع رسالتك بالإيجاب أو الرفض.
- قياس رد الفعل.

* * *