

الفصل الثالث

مهارات الاتصال الشخصي

من المهم معرفة مهارات الاتصال الشخصي... ومن الأهم معرفة كيف ننمي هذه المهارات.

وتذكر دائماً:

- أن الفرد منا مجموعة من المهارات .
- وأن تلك المهارات يمكن تعلمها وممارستها والتمكن منها.

وحاول أن تتعلم كيف:

- تتقن فن الكلام.
- تتقن فن الكتابة.
- تتقن فن الاستماع.
- تتعامل مع الرأي المخالف.
- تتقن فن الإنصات.
- تراعى حالة المخاطب.
- تعرف لغة الجسد.
- تبتسم.

أتقن فن الكلام:

عن عائشة رضي الله عنها "كان رسول الله صلى الله عليه وسلم لا يسرد كسر دكم هذا، كان يتكلم كلاماً فصلاً لو عده العاد لأحصاه، وكان إذا تكلم الكلمة أعادها ثلاثاً لتحفظ عنه.

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت "

إن أبرز الزعماء الذين أثروا في حياة شعوبهم هم من أجادوا فن الحديث.
(السادات - غاندي - كاسترو - صدام حسين.....)

كيف تتحدث؟

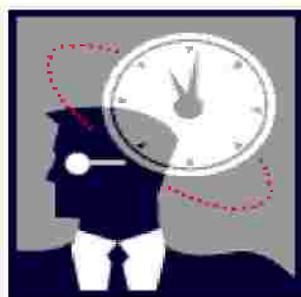
- ✓ استخدم نبرة صوت مرحة وهادئة.
- ✓ قدم التحية لمن تحاور وبروح مرحة وعرف نفسك.
- ✓ مزاجك يجب ألا ينعكس على صوتك أثناء الحوار.
- ✓ مازح الشخص الذي تحاوره مهما كان فظا.
- ✓ استخدم اسم من تحاوره في أول 10 ثوان وانتبه إلى لقبه الصحيح.
- ✓ لا تجر محادثة مع شخص وأنت في حوار مع شخص آخر.
- ✓ تحدث بشكل طبيعي.
- ✓ دع فقرتك الافتتاحية تسترعى انتباه من تحاوره.
- ✓ لا تستخدم عبارة يجب عليك القيام ب ...
- ✓ لا تتناول الأكل والشرب أثناء المحادثة.
- ✓ زن الكلمة قبل أن تنطق بها.
- ✓ تجنب استعمال ضمير المتكلم (أنا) بكثرة.

كيف تطور أسلوبك في الكلام؟

- ✓ استمع جيداً آلي المتحدثين المشهورين بالقدرة على التأثير في مستمعيهم وحاول تقليدهم في طريقتهم ابتداءً ثم اختر لنفسك طريقة خاصة بعد ذلك .
- ✓ اطلب من بعض من حولك أن يسجل كلامك بدون علمك ثم استمع إلي نفسك وانقد طريقتك في الكلام واطلب من غيرك أن يقيمك .

✓ بعد كل مرة تعتلى فيها منبراً حاول تسجيل ما تراه من ملاحظات على كلامك ثم اجتنبها في حديثك القادم .

الإنصات:



- الإنصات / هو السمع بالأذن
- والبصر بالعينين والانتباه
- والتركيز بالعقل والقلب.

أهمية الإنصات:

الإنصات مهم جدا لفهم المتحدث وهذا يدعم التواصل الفعال ويوجد الانفتاح والشعور بالارتياح والتقبل.

عن عمرو بن العاص قال : كان الرسول صلى الله عليه وسلم إذا تحدث إلي التفت إلي بكليته حتى ظننت أني خير الناس.

كتب د. ياسر عبد الكريم في كتاب كتاب القرار في يديك عن: الإنصات الجيد.. المهارة المنسية

"على الرغم من أننا نقضي وقتاً طويلاً في تعلم التقنيات المعقدة لكسب الآخرين ومد جسور المودة إليهم، لكننا كثيراً ما تفوت علينا واحدة من أكثر المهارات أهمية وسهولة والتي يمكن للجميع ممارستها في أي زمان أو مكان. إنها مهارة الإنصات الجيد.

يقرر العرب أن الإنصات أعلى درجة من الإستماع. ذلك أن الإنصات يعني الإستماع بصمت أي صرف كل الحواس وتفريغها للإستماع إلى المتحدث.

الإستماع الجيد هو بداية التواصل الفعال والناجح مع الآخرين. ومن المدهش أن الذين يتقنون هذه المهارة قلائل جداً. وعندما تتقن هذه المهارة فستجد من حب الناس لك والإستماع بالجلوس معك ما سيمنحك ثقة كبيرة بنفسك. ما رأيك أن نحاول معا أن نجرب الوسائل التالية لتنمية مهارة الإنصات البارعة:

• الإنصات الجيد هو الإستماع مع القدرة على قراءة ما خلف الكلمات، وفهم موقف المتحدث ولغة الجسم التي يديها، وتقمص اللهجة العاطفية التي ترسمها كلماته.

تخيل أن شخصا ذكر أمامك وفاة أمه.. وتحدث عنها وعن فضائلها وفاضت عيناه من الدمع ببكاء حار. المستمع العادي يقدر الحزن الذي يعيشه هذا الشخص، أما المستمع البارع فيفهم الحزن البالغ الذي يعيشه المتحدث، ويقدر مدى الحب الذي يكنه المتحدث لأمه وكم يفتقدها. لعل هذا المثال يوضح الفرق بين الإستماع إلى الكلمات ظاهريا والإستماع لما تحمله من معاني عاطفية.

- استمع إلى ما يقوله بدل مجرد السماع له. هناك عدد من الأشياء التي يمكن أن تستمع إليها مثل قيم المتحدث ومشاعره. أقبل عليه ببصرك وسمعه وكامل جسدك.
- حدد إذا ما كان المتحدث يتحدث عن حقائق أو عن انطباعات أو عن مشاعر شخصية. ابدل اهتماما أكبر لأولئك الذين يظهرون مشاعرهم وأحاسيسهم أثناء حديثهم إليك.
- لا تقاطع الآخرين أو تكمل كلامهم. إن الناس يشعرون بالضيق ممن لا يستمع إلى حديثهم.

يقول دايل كارينجي: إذا كنت تريد أن تعرف كيف يتجنبك الناس، ويتغامزوا عليك، ويسخروا منك من خلف ظهرك، إليك هذه الوصفة: (لا تصغي طويلا إلى أحد، تكلم عن نفسك دون انقطاع، وإن كان لديك فكرة تريد أن تذكرها أثناء حديث الشخص الآخر، لا تنتظر ريثما ينتهي، فذكائه لا يعادل ذكائك! فلم تضيع الوقت بالإستماع إلى ثرثرته السخيفة؟! قاطعه فوراً واعترضه في منتصف الطريق)!!..

- تفاعل مع مشاعر المتحدث قبل أن تطمئنه بالحقائق. وهذا كثيرا ما يحدث مع الأباء الذين يسارعون للإستجابة إلى مخاوف ابنهم حين يقول: "هناك شيء مخيف تحت السرير" حيث يقولون: "لا تخف هناك ما يخيف، أنت في أمان". بينما قليل منهم من يبدون تعاطفا مع مشاعره هو "لا بد أنك قضيت ليلة مرعبة".



- الإستماع بصمت قد يكون هو كل ما يحتاج إليه المتحدث إليك. أشعره أنك تتفهم مشاعره عبر لغة الجسم بينما أنت صامت مثل تعابير الوجه والإيماء بالرأس. لا تقل إني أتفهم مشاعرك.. قاوم رغبتك في المشاركة بالحديث والكلام لمجرد الكلام.
- ادعم استماعك بأصوات قليلة، مثل التأوه أو تلك التي تدل على الإستغراب. هذا يضيفي على استماعك نكهة خاصة. يمكنك أن تبيع الثلج إلى سكان الإسكيمو إذا أرخيت لهم سمعك وفهت ما يريدون أن يقولوه!
- ركز على ما يقوله المتحدث بدل أن تركز على ما تسعى للإجابة على ما قاله. ركز على المتحدث نفسه تماما كما ينصح به مدربي لعبة كرة التنس: "ركز على الكرة". في الواقع هذا سيضيفي على مهارتك في الإستماع صفة العفوية المحببة.
- استمع ضعف ما تتحدث به. تذكر المقولة القديمة في أننا نمتلك لسانا وأذنين. لذا أعط الفرصة لمن يجالسك بالحديث. تذكر أن كل شخص لديه ما يستحق أن تستمع له وما سيثري عقلك وتفكيرك.
- استشر جليسك لكي يتحدث عن نفسه وما يهيمه. قم بتوجيه أسئلة مفتوحة: "كيف يمكن أن نقوم بذلك؟"، "ما رأيك ب.."، "كيف تشعر تجاه هذه المسألة؟" (يحب الناس من يقدر مشاعرهم)، "ماذا لو..؟"، "ماذا تنصح بالقيام به لفعل ذلك..؟" (يحب الناس أن يطلب منهم النصيحة). "ما الطريقة التي تفضلها أنت لفعل..؟" (لاحظ لهجة الإحترام والتقدير). واحذر من أن تلقي أسئلة تضعهم في موقف دفاعي: "لماذا..؟" لو استطعت فعل ذلك فستمتلك أداة رائعة لكسب قلوب الناس. وتذكر دوما: ن تصبح مستمعا بارعا يكسبك من الأصدقاء وحب الآخرين أكثر من أن تكون متحدثا بارعا.
- عندما تجيب من يحدثك في شأن مهم، استخدم استجابة قصيرة. لأن الإستجابة طويلة الأمد تفقد صبر المتحدث وتشعره وكأن الحديث خارج عما يهيمه هو.

- تذكر أن موقف قلبك كمستمع سيكون أهم وأوضح من استجابتك لحديث محدثك. موقف الاحترام ومحاوله فهم عالم الشخص الآخر أكثر أهمية من تعلمك كيف تقدم رداً عبقرياً.
- يوصي الكتاب باتباع طريقة جميلة حيث ينصحون بالتدرب على أخذ نفس عندما ينتهي المتحدث قبل أن تشرع أنت في كلامك. بهذه الطريقة سوف تعطي المتحدث الفرصة الكاملة حتى ينتهي من حديثه وستبتعد عن مقاطعته مما يعبر عن احترامك له وستقر به إليك.

لماذا ن فشل في الإستماع؟

يعزي بعض العلماء ضعف مهارتنا في الاستماع إلى عامل فسيولوجي. ذلك أن قدرتنا على الإستماع تفوق قدرتنا على الحديث بما يقارب خمس إلى عشر مرات. ففي الفترة التي يتحدث شخص بسرعة 100 كلمة، يمكنك أن تستمع خلالها إلى 500-1000 كلمة. وهذا يعني أنه عندما يتحدث إليك شخص ما، فتستخدم خمس طاقتك الذهنية في الاستماع إليه، ويذهب الباقي للتخطيط لأعمال اليوم التالي أو كيف ستعذر من زوجتك بسبب التأخير.. إلخ. ومن الأفضل أن تستهلك هذه السعة في الاستيعاب في تحليل ما يود المتحدث أن يقوله لك، بدلا من انشغالك بأحلام اليقظة!!.

استمعوا إلى أبنائكم:

يذكر "ستيفن كوفي" أن أبا جاءه يشكو سوء العلاقة بينه وبين ابنه المراهق قائلا: (لا أستطيع أن أفهم هذا الولد، إنه لا يسمعني). فقال له: (هل يمكن أن تعيد علي ما قلته).. فأعاد عليه ما قاله. فرد عليه الكاتب: أنا لا أفهم ما تقول.. إذا أردت أن تفهمه لابد أن تستمع إليه أنت لا أن يستمع إليك هو..!!

من أقوى الوسائل التي تقوي بها علاقتك بابنك أو ابنتك هو الاستماع إليهم، إلى أحلامهم، إلى مشاعرهم. أثناء حديثهم، أظهر مشاعر التقدير لكل ما يقولونه، تحرك إلى

الأمام في كرسيك... ضع يدك على كتفه.. أحتضنه أثناء حديثه.. وحرك رأسك تعبيرا عن متابعة حديثه... وكن على اتصال بصري بعينيك معه طوال حديثه.

لكن الفعل الأهم من الاستماع هو أن تكبح جماح نفسك عن الحكم على ما يقولونه أو سرعة توجيههم وإبداء النصح إليهم. يفهم المراهق من هذا أنه تعرض إلى العقوبة بسبب حديثه إليك حتى لو قلت له عكس ذلك.

• * أحذر من الاستماع الانتقائي.. أي أنت تسمع ما تريد أن تسمعه أنت، أو ما تتوقع أن يقوله المتحدث.. لذا استمع بتأني لما يريد الآخر أن يوصله إليك. لو استطعنا تجنب هذا المحذور فستتجنب الكثير من الخلافات التي تحدث بين الأقران والأزواج بسبب سوء الفهم لما لم يسمعه أصلا.

• أسأل عن أي غموض في حديث المتكلم. فهذا سيسهل أي لبس قد يبقى في قلبك. كما سيعطيه دليلا على أنك مستمع مميز.

كيف تحسن الإصغاء:

- الصمت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم لأبي ذر "عليك بطول الصمت فانه مطردة للشيطان وعون لك على أمر دينك".
- تركيز الذهن والعين والفكر فيما يقول.
- لا تهتم بالتفكير فيما ستقول لان هذا يشتت ذهنك وحاول أن تنسى همومك الشخصية.
- استخدم بعض العبارات مثل نعم - آه - صحيح بما يشعر المتحدث انك تنصت إليه.
- دون ما تسمعه حتى تلم بأفكاره.
- اطرح أسئلة لتوضح الفكرة.

مهارات الإنصات

- التركيز على النقاط التي تتكرر من المتحدث

- الإنصات بالبصر والابتساماة وحركة الجسم (استخدام معززات غير لفظية).

تعلم الإنصات:

أهم مراحل الإنصات

- 1- الاستماع للكلمات.
- 2- تفسير الكلمات ومعانيها.
- 3- استيعاب مضمون المعاني.
- 4- تذكر الأفكار المرتبطة بالمضمون والاستجابات البديلة المختلفة.
- 5- تقييم الاستجابات البديلة.
- 6- الاستجابة.

الوصايا العشر للإنصات الفعال:

- 1- عند الاستماع يجب أن تبحث عن مجالات الاهتمام ومغزى الحديث.
- 2- اهتم بمحتوى الحديث أكثر من اهتمامك بطريقة المتحدث.
- 3- لا تتعجل بالتقييم ولا تقاطع المتحدث
- 4- أنصت إلى الأفكار الرئيسية في الحديث
- 5- كن مرناً مع كل متحدث وتقبل أسلوبه
- 6- تعتمد الإنصات وتفرغ للحديث بكل حواسك.
- 7- قاوم التشتت وابتعد عن مصادر الضوضاء
- 8- درب عقلك على التركيز.
- 9- كن يقظاً وابتعد عن الانفعال.
- 10- حاول أن تفكر بطريقة أسرع من الحديث.

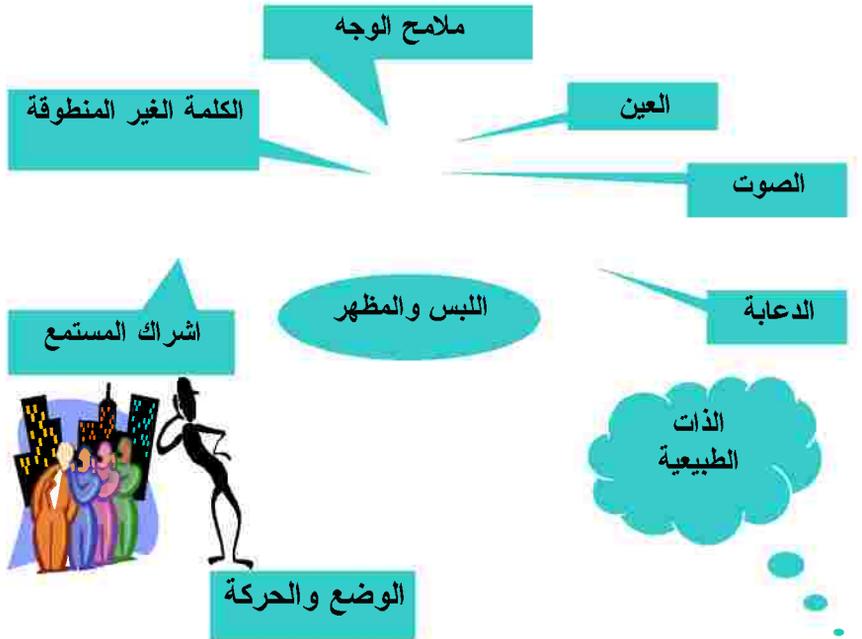
متى لا نؤثر في الآخرين؟

- عند العصبية.
- الخجل.
- عدم إتقان فنون الاتصال.

الناس في مجال الاتصال الشخصي علي شقين:

- الأول: يبدو كأنه ولد محبوبا وجذابا مؤثرا .
- الثاني: يجب أن يتعلم ذلك .

مهارات الاتصال الشخصي التسع:





اللغة الغير المنطوقة

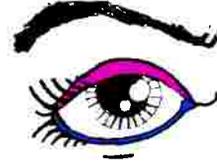
اللبس والمظهر



إشراك المستمع



مهارة الوضع والحركة

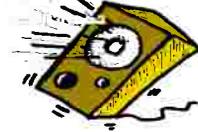


العين



استخدام الدعابة

الذات الطبيعية



الصوت

المهارة الأولى: اتصال العين

أثار الاتصال بالعين:

1- الألفة.

2- أو التخويف.

3- أو المشاركة.

لتتقن الألفة أو المشاركة احذرن:

1. النظر إلى غير مستمعك.

2. أن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر.

3. أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة .

4. أن تعطى كل اتجاه أقل من خمس ثواني من التركيز.



المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة:



لتحسين مهارة الوضع:

- قف (اجلس) منتصباً



- استعمل وضع الاستعداد.

- راقب الجزء الأسفل من جسمك .
- تحرك في أرجاء المكان أو (التفت بكامل جسدك)



من أنماط الوضعية الخاطئة:

- 1- التراجع إلى الخلف
- 2- الميل من جنب إلى جنب.
- 3- الاعتماد على رجل و التحول إلى الرجل الأخرى.

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه



لكي تتواصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى:

1. أن يكون وجهك مبتهجاً.
2. أن تكون حركاتك وإبهااتك معبرة.
3. تفعل ذلك بشكل طبيعي .
4. تتدرب لتحسين ملامح وتعابير وجهك.

وجوه الناس ثلاثة أصناف:

- وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.
 - وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حادة.
 - وجوه جديه سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.
- إذا كنت من الصنف الأول فإنك ستكون متميزا في اتصالك مع الآخرين.

المهارة الثالثة: الابتسامه

الابتسامه في اللغة:

(انظر الى هذه المعاني الجميلة للابتسامه)

بسم بسما: انفرجت شفتاه عن ثناياه ضاحكا بدون صوت، وهو اخف الضحك واحسنه فهو باسم وبسام.

وبسم السحاب عن البرق : انفرج

والبسيمة: نوع من الحلوى.

والابتسامه من صفات اهل الجنة.

قال تعالى (وَجُوهٌ يَوْمَئِذٍ مُّسْفِرَةٌ {38} ضَاحِكَةٌ مُّسْتَبْشِرَةٌ)

الإبتسامَة الأسرة:

قال تعالى: (وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) [آل عمران: 159]
البشاشة مصيدة المودة، والبر شيء هين: وجه طليق وكلام لين.

كيف تبتم:

- إن الذي لا يحسن الابتسامَة لا ينبغي أن يفتح دكانا.
- ومن لم يحسن الابتسامَة لا ينبغي أن يكلم إنسان.
- الابتسامَة هي المفتاح السحري لمغاليق القلوب.
- الابتسامَة هي الكنز الذي لا يكلف جنيها.
- يقول مدير أحد مصانع الصلب في أمريكا وكان يتقاضى مليون دولار سنويا " لقد أكسبنتي ابتسامتي مليون دولار".

أنواع الإبتسامات:

- الابتسامَة الشعورية.
- الابتسامَة الحزينة.
- الابتسامَة غير الحقيقية.

الإبتسامَة الشعورية:

- * الخارجة من القلب عند لقيا الناس.
- * الخارجة من القلب عند رؤية ما يضحك.
- * التبليغ بالأخبار السارة.
- * تعابير الوجه (الابتسامَة البسيطة - الابتسامَة العليا - الابتسامَة العريضة)

الإبتسامَة الحزينة:

- * ابتسامَة الحزن.
- * ابتسامَة الهزيمة والانكسار.

الإبتسامة غير الحقيقية:

- * ابتسامة إبتقاء شر الناس .
- * ابتسامة لمصلحة دنيوية .

موانع الإبتسامة:

- الظن أن ذلك من الجدية .
- الخوف من قسوة القلب (كثرة الضحك تميمت القلب).
- الطبيعة الغاضبة .
- انعدام الرضا .
- ظروف النشأة .
- عدم إدراك أهمية الابتسامة .
- التعالي على الناس .

ثمرات الابتسامة:

- لون من ألوان الصدقات .
- إبتقاء الأشرار .
- كسب الآخرين ومحبتهم .
- زيادة أواصر الأخوة .
- تقوية العلاقة الزوجية .
- الناحية النفسية والصحية .
- الكسب المادي .
- السعادة في الدنيا والآخرة .

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر

- الهدف السلوكي : كن لائقاً.

الانطباعات الآتية:

1- أول 5 ثوانٍ..... (انطباع وقتي)

2- ثم أول 5 دقائق..... (تأكيد أو نفى 50% من الانطباع)

تظهر شخصيتنا من :

* كل الجسد = الملبس (يعطى) 90%.

* منطقة الرأس (تعطى) 10%.

كيف تحسن من مظهرك وملبسك:



المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتي

* الهدف السلوكي :

أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية ملائمة .

أهمية الصوت:

إن نعمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل 84% من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلاً .

كيف تحسن من تأثيرك الصوتي؟

- استعمل التنوع الصوتي.
- تعلم الاسترخاء أثناء الحديث.
- نظم طريقة التنفس.

نصائح:

- لا تقرأ بصوت خطابي.
- تدرب على تسجيل صوتك بألة تسجيل.

المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات)



كيف نحسن استعمال اللغة؟

- إضافة الوقفات المناسبة.
- التخلص من الأصوات التي ليس لها معنى .
- الصيغة الواضحة التامة.
- احذر من المصطلحات !!..

المهارة السابعة : استخدام الدعاية**تحسين استعمالك لروح الدعاية :****تنبيهات :**

- 1- لا ترو النكات.
- 2- ارو المواقف المرححة.
- 3- الفكاهة ليست هدفا بحد ذاتها .
- 4- ابتسامتك هي ما يراه الناس .

المهارة الثامنة : الذات الطبيعية**أهمية الشخصية الطبيعية :****تمكنك من الآتي :**

- 1- التعرف على مجالات القوة والضعف في شخصيتك.
- 2- تحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة .

كيف نكون طبيعيين :

- تمكن من المحتوى الذي تتحدث فيه .
- تدرب على إلقائه أكثر من مرة.
- لا تشغل كثيرا بمن يسمعك (أوضاعهم/ حركاتهم/.....).

المهارة التاسعة: إشراك المستمع

- القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتواصل معه وإشراكه فيما تقول .
- اهتم بمخاطبة شخصية المستمع .

الخلاصة

كيف يمكن تحقيق فعالية الحديث؟

- ✓ التوقف عن الكلام بين لحظة وأخرى للتعقيب من المستمع.
- ✓ مراقبة حركات وجه المستمع ... لتحديد مدى فهمه للرسالة.
- ✓ الانصات جيداً لتعليقات المستمع.
- ✓ النظر في وجه المستمع.
- ✓ تجنب الانشغال عن المستمع.
- ✓ تخير نبرة الصوت المناسبة (تناسب بعد المساحة).
- ✓ تجنب استخدام ألفاظ غير مفهومة ... أو أجنبية.
- ✓ تفهم الحالة المزاجية والنفسية للمستمع.
- ✓ لا تقاطع المستمع أثناء رده على رسالتك.
- ✓ خاطب المستمع على قدر ثقافته أو أعلي قليلا.
- ✓ تأكد من توافر المناخ المناسب لعملية الاتصال.
- ✓ تجنب التفاصيل الزائدة عن الحد.
- ✓ حافظ على الابتسامة والهدوء.
- ✓ كن منصتاً قبل أن تكون متحدثاً .