

## الوحدة الثانية

### الاتصال

حتى أصبحت عملية الاتصال جزءاً أساسياً في متطلبات الأعمال والحياة ولها تأثير كبير على سلوك الشباب حيث أنها تؤثر وتتأثر به، كما أن الاتصال يعتبر الأداة الأساسية لتحقيق الروح الجماعية بين الشباب، وقد أوضحت الدراسات والبحوث التي تمت في هذا المجال مدى ارتباط نظام الاتصالات بمجالات حيوية منها:

- تنمية العلاقات الإنسانية في شتى المجالات العملية والحياتية.
- ارتباط عملية الاتصال بالقيادة الفعالة.
- ارتباط عملية الاتصال بالدافعية وتحفيز الأفراد.
- ارتباط عملية الاتصال باتخاذ القرارات.

وفي الإسلام يجب أن نسأل أنفسنا: هل الإسلام يأمرنا بتعلم مهارات الاتصال الفعال؟ وهل هناك أخلاقيات وآداب واضحة للحوار البناء في الإسلام؟ وما هي استخدامات تلك المهارات لصالح دين الله؟

فكلمة اتصال (Communication) لفظ أوربي مشتق من الأصل اللاتيني

للفعل (Communicare) بمعنى يذيع أو يشيع عن طريق المشاركة. وأثبتت الدراسات والأبحاث أن نسبة الوقت المستغرق في الاتصال لأي منظمة تتراوح من 75% إلى 90% من وقت العمل الجماعي. لهذا تتبع أهميته داخل منظمات الأعمال وخارجها.

### 1- أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين<sup>(1)</sup>

القاعدة الأولى: قدر الشخص:

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئاً مذكوراً فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوي "أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً".

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلي شواب يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس فيقول: "إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسبيلي إلى ذلك هين وميسور فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع".

(1) بالاعتماد على المرجع التالي: محمد هشام أبو القمبز، فن التواصل مع الآخرين، على الرابط التالي:

<http://www.saaaid.net/book/8/1575.doc>

إن الناس يبحثون عن من يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حباً شديداً، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير:

يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجي: "ارتحل مستر "سي" عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونغ ايلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر "سي" أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ "إظهار التقدير للناس" فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر "سي" نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام 1890؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.

فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام.

فوافقت العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدى مستر "سي" تقديره المخلص للتذكريات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر "سي" فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة إلى الحديقة حيث الجراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي العمة في لهجة رقيقة:

لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر "سي" تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي".

ففوجئ مستر "سي" بهذه المفاجأة قال: كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعًا ولكني لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إنني لست قريبًا لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. فقالت في ازدراء: أقارب؟ نعم لدي أقارب ليس لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ولكن بعدًا لهم.

فعدت أقول لها: حسنًا إذا كنت لا تريد أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى أبيعها؟ أتجنبي أبيع هذه السيارة؟ أو تظن أنني أطيع أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بهذه السيارة؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا؟ إنني سأهديها لك يا مستر "سي" فأنت تقدر التذكارات حق قدرها".

هذه العجوز كانت تتلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها".

وإلى جانب ذلك فإن التقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في

مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة عليها السلام حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: "كلا والله لا يخزيك الله أبداً إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق".

مرت بي بعض الأيام كنت مصاباً ببعض الإحباط فقررت أن أصنع ملفاً داخل ذهني يجمع كل كلمات التقدير الحقيقية التي مرت بي في حياتي؟ فبدأت أتذكر وكلما ذكرت موقفاً سجلته في ذهني، تذكرت مواقف من والدي ومن بعض المعلمين ومن شيوخي، فإذا بي أشعر بأمل كبير وتزداد ثقتي بنفسي وبالفعل تغيرت بعد صنع هذا الملف كثيراً، ومررتُ بعد صنعه بفترة إنجاز كبيرة بحمد الله.

ولكن نذكرك ونبهك بأن يكون تقديرك مخلصاً وصادقاً وحقيقياً، ابتعد عن التزلق الزائف، وأخرج الكلام من قلبك وصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، إننا نقطع شوطاً كبيراً في إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقد استخدم رسول الله صلى الله عليه وسلم هذا الأسلوب في تربية أصحابه أيما استخدام، والمطالع لسيرة رسول الله صلى الله عليه وسلم يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، فهذا أبو بكر يسميه بالصديق، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلول، وهذا حمزة يسميه أسد الله، وهذا علي بن أبي

طالب، يخبر عنه أنه من الرسول ﷺ بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحي منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

### القاعدة الثانية: اظهر اهتماماً حقيقياً بالشخص:

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عن من يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل امرئ نفسه.

وقد رأيت في حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم الجب العجاب فبمجرد أن ترفع سماعه الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتناناً عظيماً، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحياناً تواجهني مواقف محرجة من بعض الإخوة [وهم إخوة أكفاء كرام متعلمون ومثقفون] حينما يسألونني أو يطلبون مني أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيري تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

لقد كان رسول الله ﷺ يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويحلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الله عنه.

فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عليهم ولا نظهر اهتمامًا بهم؟ أعرف أحد الإخوة كانت إذا جاءت أيام الامتحانات يتصل بجميع إخوانه ليطمئن عليهم وكنت من جملة من يتصل بهم، وكنت أسعد بهذه المكالمة التي لم تكن تستغرق أكثر من دقيقة "ماذا فعلت في الامتحان اليوم؟ ما هو الامتحان القادم؟ ربنا يوفقك".

وحينما تكلمت مع بعض الإخوة بخصوص هذا الموضوع ذكروا لي أيضًا الأثر الإيجابي الذي تطبعه هذه المكالمة في نفوسهم حتى إن أحد الإخوة قال لي: "في أحد الامتحانات لم يتصل الأخ فلان بي فاتصلت أنا به".

فتأمل كيف استطاع هذا الأخ أن يقيم اتصالاً ناجحًا من خلال تصرف بسيط وسهل.

اشتكى أحد الإخوة في فترة من الفترات من تردّي وضعه الإيماني ومن عدم قدرته على مواجهة الذنوب والمعاصي، وكانت المشكلة عدم وجود أخ له علاقة قوية معه حتى يساعده في اجتياز هذه المحنة، حتى برز أحد الإخوة وساعده في تجاوز هذه المحنة، فسألت هذا الأخ الذي ساعد الأخ المشتكي فقلت له: كيف استطعت أن تقيم علاقة قوية مع هذا الأخ مع أنني لا أراك تعبر عن مشاعرك وعواطفك تجاهه وهو شخص عاطفي؟ فقال لي: إنه الاهتمام بالشخص.

وهكذا اهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطاً كبيراً في الاتصال معه.

القاعدة الثالثة: أظهار الحب

القاعدة الرابعة: حدث الآخرين بمجال اهتمامهم

فالفرد يميل إلى من يحاوره ويحدثه في الميدان الذي يتخصص فيه ويميل إليه

القاعدة الخامسة: أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم:

كما قال الشاعر: أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم فطالما استعبد الإنسان إحساناً.

القاعدة السادسة: استخدم أسلوب المدح:

امدح الآخرين إذا أحسنوا فللمدح أثره في النفس ولكن لا تبالغ

القاعدة السابعة: تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك..

القاعدة الثامنة: تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم..

القاعدة التاسعة: تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها..

القاعدة العاشرة: وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقاً.

القاعدة الحادي عشر: اسعى لتنوع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتنوع صداقاتك.

القاعدة الاثنى عشر: للناس أفراح وأتراح فشاركهم وجدانيا وللمشاركة في المناسبات المختلفة مكانتها في نفوس الناس..

القاعدة الثالثة عشر: حاول أن تكون واضحاً في تعاملك..

وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه.. فهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك.. وتصبح حينئذٍ كمن بيني بيتاً يعلم أنه سيهدم

القاعدة الرابعة عشر: حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها..

فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

القاعدة الخامسة عشر: لا تكن لحواف في طلب حاجتك..

لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضاوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

القاعدة السادسة عشر: اختر الأوقات المناسبة للزيارة..

ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول

أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات ينجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها. فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.

القاعدة الثامنة عشر: ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..

ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

القاعدة التاسعة عشر: حاول أن تقلل من المزاح..

فهو ليس مقبولاً عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

القاعدة العشرون: حاول أن تنتقي كلماتك..

فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

2- مهارات الاتصال الشخصي التسع<sup>(1)</sup> :

المهارة الأولى: اتصال العين :

يقول رالف والدو اياموسون: العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة

(1) بالاعتماد على نفس المصدر السابق

ومصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فانه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة.

كيف تحسن اتصالك بالعين:

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

• الألفة.

• أو التخويف.

• أو المشاركة.

الألفة أو التخويف تتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة.

أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من 90% من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.

أحذر من:

• أن تنظر إلى أي شرع وفي كل جانب إلا مستمعك فان ذلك يقوض مصداقتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة.

• إن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.

أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه.

### المهارة الثانية: مهارة الوضع والحركة:

تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة، فيجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم. فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً، لا أن تكون مغلقاً في وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم؟

أن 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.

قف منتصباً: مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأي الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأي.

راقب الجزء الأسفل من جسمك. عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل

من تأثيرك بسبب الطريقة التي تقف بها. وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي:

- التراجع إلى الخلف
- الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

فعندما تتحدث إلى الآخرين، تحرك في أرجاء المكان - اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي - هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك وذراعيك وتحرك يمينه ويسره - لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه:

في الواقع أننا أحياناً لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثال أقرب عن أساتذتنا في هذا البرنامج ولذلك تجردنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبني عليها حكماً على شخصية هذا الإنسان أو ذاك. إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا ونحترمها.

لكي تكون فعالاً في اتصال الشخصي:

- يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك.

- يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً.
- يجب أن تتعلم أن تبسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التي تكون فيها ابتساماتك طبيعية في الظروف العادية.

لكي تتواصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى:

- أن تكون مبتهجاً في وجهك وإيماءاتك.
- تفعل ذلك وكأنه شيء طبيعي.

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر:

يجب أن تعلم إن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.

تتكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي تراهم فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعاتنا (السلبية أو الايجابية) 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 وأحياناً غطاء الرأس (الغتر) وهذه العشرة بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس.

ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا.

### المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتي:

صوتك: هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك انه مثل وسيلة النقل.

صوتك رسول الحيوية والطاقة.

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما اغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسا لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها. بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عاداتنا ونتعلم عادات جديدة. نغمتك الصوتية ونوعيتها تشكل 84% من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور مهربان في دراسته.

بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكل 84% من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلا.

أصوات الكلمة الواحدة: .

الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثرا مما نعتقد. ويمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة

## المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي

- 1- الاسترخاء.
- 2- وطريقة التنفس.
- 3- والإلقاء
- 4- وتأکید المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي.

## المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات)

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة. يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلاً: أحذر من الأساليب والمصطلحات التي يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس، فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وان كانت مفهومة للفئة المتخصصة ألا أن أغلب الناس لا يفهمونها.

## المهارة السابعة: إشراك المستمع :

عندما تتكلم وتشرك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري

فانك 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 بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة. فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما يتحدث. عندما تتكلم وعندما تكون منهمكاً في عملية الاتصال فانك تكشف أفكاراً وآراءً وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما أو تقنعهم بالموافقة. وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير. وفي حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة في كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلاً مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك.

## دوامات.

ونقصد بالدوامة أي شيء تفعله ينتج منه لحظة انهماك في عقول مستمعيك. ويمكن إنارة هذه الدوامات من خلال الآليات التسع لإشراك المستمع والتي ستعرض فيما يلي:

## تسع آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه:

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكيف

وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة والاتصال الفردي ، والمحاور

الرئيسية هي:

أ- الأسلوب

ب- التفاعل

ج- المحتوى

أ) الأسلوب

## 1- الجانب المسرحي

ابدأ حديثك بافتتاح قوي كبيان مشكلة مهمة، أو رواية قصيرة مؤثرة، أو طرح سؤال جذلي بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه. كما يمكن أن تصرح تصریحاً مثيراً أو تقول عبارة مذهشة. ضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تغيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات ونيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة.

## 2- اتصال العين:

- اعمل مسحاً شاملاً لكل مستمعك وذلك عن طريق الاتصال العيني المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع في الكلام ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة.
- حافظ على إبقاء مستمعك منهمكين ومنشغلين معك بقدر الإمكان.

### 3- الحركة:

- غير آلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك.
- تتراجع عن مستمعك. تحرك نحوهم خاصة في بداية اتصالك وفي نهايته.

### 4- الأدوات البصرية.

- أضف تنوعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية.
  - أعط مستمعك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك؟
  - استعمل أنواعاً مختلفة من الأدوات البصرية في أي عرض رسمي.
- مثال: استعمل الشفافات - الكتابة على السبورة الورقية - استعمل البوربوينت.

### (ب) التفاعل:

### 5- الأسئلة:

- هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها في أي اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة.
- الأسئلة الجدلية ستبقي على مستمعك نشطين ومفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل. اطلب رفع الأيدي للموافقة أو عدمها على بعض الأمور فهذا يشجع على المشاركة ويجعل الحياة تسري في الجميع.
- أطلب متطوعاً بمجرد مشاركة شخص واحد في الكلام أو في عمل مهمة فإنه سيشعرك بتدفق الحياة في الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين.

## 6- العرض:

- خطط سلفاً لكل خطوة أو إجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية.
- خذ متطوعاً من المجموعة لكي يساعدك في عرضك إذا كان ذلك ممكناً.

## 7- الألعاب:

- أدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير والحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس. وبحيث تبقي مسيطراً على الجلسة.
- استعمل الإبداع والحيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشكل فعال في كثير من الأوضاع. لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور.

## (ج) المحتوى:

## 8- الاهتمام:

- قبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال ( كيف أفيد مستمعي )
- تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجذب الانتباه.
- استعمل الاتصال العيني لإثارة الاهتمام. استخدم الأمثلة، الفكاهة، الأدوات البصرية، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك.

## 9- المرح:

- ابدأ بتعليق حميمي وودي
- اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعك ولها علاقة بموضوع الحديث
- كن محترفاً في إظهار إنسانيتك في الوقت المناسب
- صور إحساس المرح وروح الدعابة ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة.

## المهارة الثامنة: استخدام المرح:

الدعابة واحدة من اكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال لكنها في الوقت نفسه واحدة من اكبر أساليب المراوغة.

بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.

ابتسامتك هي ما يراه الناس: عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هي ابتسامتنا. هذه السمة المهمة من سياء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا.

## المهارة التاسعة: الذات الطبيعية:

الهدف من هذه المهارة:

- 1- إن تكون أصيلاً صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية في كل ظروف الاتصال.
- 2- إن تفهم قواك الطبيعية وتستخدمها في الاتصال.
- 3- إن تحول نقاط الضعف في الاتصال إلى نقاط قوة.
- 4- إن يكون لديك الثقة في نفسك للتكيف مع مختلف الظروف.

