الفصل السادس

أكثر مهارات الاتصال شيوعًا.

أولًا: مهارة المحادثة.

ثانيًا: مهارة الاستماع.

ثالثًا: مهارة الإقناع.

رابعًا: مهارات الاتصال الفكرى.

الاتصال.. والرأى العام.

- أسئلة هامة حول الاتصال الفعال.. والإجابة عليها.

obeikandl.com

obeikandl.com

أكثر مهارات الاتصال شيوعًا

مهارات الاتصال: **Communication Skills** كما ذكرنا سلفا.. هى عملية اجتماعية تعنى التقاء وتفاعل بين طرفين أو أكثر ويمكننا القول أنه هو الذى يشمل العمليات التى تؤثر الناس ببعضهم البعض.

ومن أهداف مهارات الاتصال Objectives of communication skills

- التأثير فى اتجاهات الناس بهدف تغييرها.
- تغيير المعلومات التى يحملها الآخرون حيال موضوع ما.
- تغيير أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكهم.

- إن المعاركة والانتصار كثيرًا ما يكون هدفًا بحد ذاته لدى البعض فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التى تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر. فعندما يكون الانطباع الأول سيئًا نقرر طبيعة العلاقة من خلال القلق الذى يتحول إلى موقف دفاعى فيلتزم الآخر الحذر والسكوت أو يصبح المرء هجوميًا ومتوترًا أو يتصنع إبراز الثقة الزائدة.

ولكى نتمكن من تحقيق التواصل الفعال يجب أن نعرف ما هى المعاملة التى يريدها الجميع بحق، ومن خلال التجارب التى أجريت واستطلاع الآراء وجد أن المعاملة التى يريدها الجميع تتلخص فى ثلاثة صفات وهى:

* العدل * الاحترام * الأمانه.

ومن أجل تحقق التواصل الفعال يجب اكتساب مهارات الاتصال.. وسوف نستعرض خلال الصفحات التالية أكثر مهارات التواصل شيوعًا وهى:

أولًا: مهارات المحادثة. ثانيًا: مهارات الاستماع.

ثالثًا: مهارة الإقناع. رابعًا: مهارات الاتصال الفكرى.

أولاً: مهارات المحادثة

المحادثة فى التواصل Conversation in contact:

عملية المحادثة **The process of the conversation**: هى مناقشة حرة تلقائية تجرى بين فردين حول موضوع معين.

وعرفها أخر: حوار مناقشة حرة تلقائية تجرى بين فردين أو أكثر حول موضوع معين سواء اتفقت الآراء كلها أو اختلفت أو اتفقت فى جانب واختلفت فى جانب آخر. والمحادثة من أهم الوان النشاط اللغوى للصغار والكبار. وتعد أيضًا من أفضل الوسائل لتدريب الطلبة على عملية التواصل اللغوى وتطوير قدرات التفاعل الاجتماعى كما أنها تتيح الفرصة أمامهم للتعبير عن أنفسهم وخبراتهم وميولهم واتجاهاتهم وعرض أرائهم.

ومن أهم مهارات التواصل الشفوى فى المحادثة:

- الانتباه والتركيز فى الاستماع.
- الطلاقة فى التعبير.
- ترتيب الأفكار وتواصلها.
- التحدث فى نقطة محددة.
- حسن اختيار الأدلة والأمثلة والشواهد لتأكيد رأى ودعم وجهة نظر.

خطوات مهارات المحادثة

تعتبر مهارات الحديث من المهارات الهامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدرًا كبيرًا من التعامل مع الآخرين سواء على صورة مقابلات أو التحدث فى الهاتف، وبالرغم من أن القدرة على الحديث متوافرة لدى الغالبية العظمى من البشر بغض النظر عن السن أو المستوى الثقافى أو الاجتماعى، إلا أن هناك فرق بين القدرة على الحديث ومضمون واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدث إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث معرفة الأثر الذى يتركه الحديث على الآخرين.

وتتألف هذه العملية أى مهارة الحديث من خمس خطوات: الافتتاح، التغذية المتقدمة، العمل، التغذية الراجعة، الختام.

الخطوة الأولى: الافتتاح ـ **Opening**: الخطوة الأولى هى افتتاح المحادثة ويكون ذلك عادة بشكل من أشكال التحية وهى التى تؤسس علاقة بين شخصين وتفتح القنوات لتفاعل أكبر والتحية يمكن أن تكون لفظية أو غير ذلك أن أو ابتسامة أو قبلة أو مصافحة ويمكن أن يكون لها نفس دور «السلام عليكم» أو «مرحبًا» أو «أهلًا وسهلًا». وفى المحادثة العادية فإن التحية ترد بتحية مشابهه من حيث الرسمية والشدة، وعندما لا يحدث هذا أى عندما يشيح الآخر بوجهه أو

يستجيب ببرود لتحيتك الدافئة فأنت تدرك أن هناك ثمة مشكلة ما. والافتتاحية تكون عادة متسقة مع الجزء الرئيسى من المحادثة فإذا كانت الافتتاحية تتسم بالدفء والمرح والود فلن يكون ما بعدها فى الغالب باردًا أو حزينًا.

الخطوة الثانية: التغذية المتقدمة ـ **Advanced Nutrition**: نحن نعطى عادة شكلًا من التغذية المتقدمة ومن خلال هذه التغذية نعطى الشخص الآخر فكرة عامة عن جوهر المحادثة مثلًا: «أريد أن أحدثك عن (فلان) هل سمعت ما جرى معه فى الفصل أمس؟ «والتغذية المتقدمة قد تحدد نغمة المحادثة» أنا مكتئب حقًا وبحاجة للحديث معك» أو أنها تحدد الوقت المطلوب: «لن يستغرق ما سأقوله لك أكثر من دقيقة».

الخطوة الثالثة: العمل ـ **Work**: فى الخطوة الثالثة نتحدث عن العمل وهو جوهر أو بؤرة المحادثة و«العمل»يستخدم لتأكيد أن معظم المحادثات لها هدف محدد فقد نتحادث لنتعلم أو نفتح علاقة أو نؤثر أو نلعب أو نساعد ومصطلح «العمل» عام بحيث تنطوى تحته كل أنواع التفاعلات فهو يتم من خلال تبادل لأدوار المتكلم والمستمع والتفاعلات المختصرة غير المطولة تميز معظم المحادثات الحسنة والعمل أطول خطوات المحادثة يتم التحدث والاستماع فيه عن الموضوع الرئيسى.

الخطوة الرابعة: التغذية الراجعة ـ **Feedback**: وهى عكس التغذية المتقدمة وهنا أنت تنعطف على المحادثة التى جرت لتشير أنه فيما يتعلق به فإن العمل قد تم وهذا قد يتضمن تعليقًا أو قرارًا أو اقتراحًا وقد لا يكون العمل قد تم بالنسبة للطرف الأول فيستأنف المحادثة إيضاحًا أو تعليقًا أو إضافة.

الخطوة الخامسة: الاختتام ـ **Conclusion**: يتم الاختتام بكلمة وداع أو ما يشبه ذلك على نحو يظهر مدى رضى الشخص وقد يمهد الاختتام للمستقبل لضرب موعد جديد مثلًا.

مسلمات المحادثة ـ Muslims conversation

خلال محادثتنا نعمل وفقًا لمبدأ التعاون أى أن المتكلم والمستمع يتفقان على التعاون فى محاولة فهم ما يقوله كل منهما فإذا لم نتفق على التعاون فإن التواصل سيكون صعبًا للغاية إن لم يكن مستحيلًا أصلًا ويتحقق التعاون إلى حد كبير باستخدام أربع مسلمات للمحادثة وهى مبادئ يتبعها المستمعون والمتحدثون وعلى الرغم من أن أسماء هذه المبادئ قد تبدو لنا جديدة وفى وسعنا ملاحظتها فى خبراتنا الاجتماعية اليومية.

المسلمة الأولى: مسلمة ـ **Muslim quantity**: يتبع المتحدثون مسلمة الكم فهم

يتعاونون بأن يكونوا مزودين بالمعلومات لتوصيل المعنى المقصود وهكذا فإن المتكلم يضمن كلامه معلومات تجعل المعنى أكثر وضوحًا ويحذف ما عدا ذلك وباتباع هذا المبدأ فإن المتكلم لا يعطى معلومات مبالغة فى قلتها أو كثرتها ونحن نرى الناس يخالفون هذا المبدأ عندما يحاولون وصف حادثة ثم يستطردون لإعطائنا معلومات غير ضرورية فترى المستقبل يطلب من المرسل ضمنًا أو صراحة أو يسرد ما حدث تمامًا كما قد يحذف المتحدث معلومات ضرورية فيضطر المستقبل للتدخل متسائلًا عن تفاصيل مهمة لفهم الحادثة.

المسلمة الثانية: مسلمة الكيف ـ **Muslim quantity**: المتحدثون يتعاونون بأن يقولوا ما يعرفوا أو يفترضوا أنه صحيح وبعدم قول ما يعتقدون أنه ليس كذلك وعندما نتحدث فإننا نفترض أن معلومات المتحدث صحيحة أو أنها كذلك على حد علم المتكلم وعندما نتحدث مع أشخاص يخرقون هذا المبدأ سواء بالكذب أو المبالغة أو التخفيف من مشكلات جدية فإننا لا نعود نثق بهم ونتساءل عما هو صحيح فى كلامهم وما هو زائف.

المسلمة الثالثة: مسلمة الصلة ـ **Muslim link**: يتعاون المرسل والمستقبل بالتحدث عما هو ذو صلة بالمحادثة، وهكذا فإذا كان المتكلم يتحدث عن إكرام ويوسف وقال مثلا: أن المال يسبب مشكلات للعلاقات فإننا نفترض حتى دون أن نفكر أن للتعليق صلة بإكرام ويوسف ونرى بعض الناس ممن يخالفون هذا المبدأ فيبتعدون كثيرًا عن الموضوع الرئيسى أو يدخلون تعليقات لا صلة لها به.

المسلمة الرابعة: مسلمة الطريقة أو الملائمة **Muslim or appropriate way**: يتبع المتحدثون مبدأ الملائمة عندما يتعاونون على أن يكونوا واضحين وكذلك بتجنب الإبهام وبالإيجاز النسبى غير المخل وتنظيم أفكارهم فى تعاقب منطقى وهكذا فإن المتحدث يستخدم مصطلحات يفهمها المستمع ويحذف أو يوضح المصطلحات التى لا يفهمها ونحن نرى هذه المسلمة فى التعاون الواضح الذى يتجلى عندما نكيف كلامنا وفقًا للمستمع الذى نتحدث إليه.... فعندما نتحدث مثلًا إلى صديق حميم فإننا نشير إلى أشخاص وخبرات مشتركة أما إذا تحدثنا إلى غريب فإننا إما أن نحذف هذه الإشارات أو نوضحها وعندما نتحدث إلى طفل فإننا نبسط مفرداتنا.

إدارة المحادثة ـ Management of the conversation:

على المستمعين والمتحدثين أن يعملوا معًا لجعل المحادثة خبرة فعالة ومرضية ويمكن تحقيق ذلك بإدارة المحادثات على أسس معينة هى:

أولا بدء المحادثة. ثانيًا: المحافظة على المحادثة. ثالثًا: اختتام المحادثة.

أولاً: بدء المحادثة Start the conversation:

تتميز بدء المحادثة بشيء من الصعوبة فغالبًا لا نكون متأكدين ماذا ينبغى أن نقول أو لا نقول وكيف نفعل ذلك فقد نخاف من عدم تجاوب المستمع أو أن لا يفهم على النحو الذى نرغبه ويمكن للإرشادات التالية أن تكون ذات فائدة فى تجاوز صعوبة البدء:

أ ـ المرجعية الذاتية **Self-reference**: قل شيئًا ما عن نفسك كاسمك أو منصبك أو خبرة ما ذات صلة مررت بها.

ب ـ مرجعية الآخرين **Reference other**: قل شيئًا ما عن الآخر أو اطرح سؤالًا عليه.

جـ ـ المرجعية العلائقية **Relational reference**: قل شيئًا ما عن كليكما.

د ـ المرجعية السياقية **Contextual reference**: قل شيئًا ما عن السياق المادى أو النفسى أو الزمنى.. كأن تسأل: هل لديك وقت؟ أو أن تقول هذه اللوحة جميلة؟

ـ ولا تنسى قاعدتين مهمتين الأولى أن تكون إيجابيًا فى ملاحظتك الافتتاحية، والثانية: ألا تفصح عن نفسك بإفراط فى بداية المحادثة.

ثانيًا: المحافظة على المحادثة Maintain The conversation:

ولتحقيق هذا علينا أن نركز على عاملين هامين هما: تبادل الأدوار بين المتحدث والمستمع، واستخدام الحوار بدلًا من التحدث مع الذات. ونحن نحقق هذا التبادل فى الأدوار من خلال قرائن لفظية وغير لفظية متنوعة تشعر بهذه التبادلية. والانتباه لهذه القرائن يساعدنا على المحافظة على تبادلية المحادثة.... وهناك..... وهناك أنواع مختلفة من هذه القرائن منها:

أ ـ قرائن المتكلم: يوجه المتكلمون حديثهم من خلال نوعين من القرائن: قرائن المحافظة على الدور، وقرائن تسليم الدور.

ب ـ أما قرائن المحافظة: فهى مصممة لتمكين المتحدث من المحافظة على دوره كمتحدث.

وهناك خمس قرائن من هذا النوع: وهى:

١- أخذ نفس عميق مسموع للإشعار بأن المتحدث لم ينته بعد وأن لديه ما يقوله أيضًا.

٢- متابعة الملامح أو الإشارات التى تفيد أن الفكرة لم تكتمل بعد.

٣- تجنب التواصل البصرى مع المستمع على نحو يوحى له بتسلم دور المتحدث.

٤- المحافظة على إيقاع الخطاب للإشارة إلى أن هناك للحديث بقية.

٥- تجنب أى وقفات صوتية قد توحى للمستمع أن المتحدث قد فرغ من الكلام.

وفى معظم الحالات فإننا نتوقع أن يحافظ المتحدث على وتيرة تكلم مختصرة، وأن يترك الدور ـ باختياره ـ للمستمع عندما يشير المستمع لرغبته بهذا. أما من يسترسل فى الحديث متجاهلًا رغبة المستمع فى القيام بهذا الدور، فإنه يعتبر متحدثًا مملًا متمركزًا على ذاته.

فى حين أن قرائن تسليم الدور: فهى تلك القرائن أو المؤشرات التى يتلقاها المستمع. وهذه القرائن توجه لمستمع محدد كى يتولى دور المتحدث. وهكذا ـ على سبيل المثال ـ ففى نهاية جملة ما يضيف المتحدث قرينة لغوية موازية مثل «آه؟».... وهى إشارة لأحد المستمعين كى يأخذ دور المتكلم، ويمكن أن تحدث أثرًا متشابهًا بتخفيض إيقاع صوتك، أو بصمت مطول، أو بالتواصل البصرى مع المستمع، أو طرح سؤالا عام، أو بهز الرأس فى اتجاه مستمع محدد. ويعطون هؤلاء انطباعًا بعدم الرغبة فى تولى مسئولية مشتركة عن الحديث.

ب ـ قرائن المستمع: يمكن للمستمع أن يوجه المحادثة باستخدام ثلاثة أنماط من القرائن:

* قرائن طلب الدور: وهى القرائن التى تشعر المتحدث برغبتك فى التحدث، وتفعل ذلك مباشرة كأن تقول: أريد أن أقول شيئًا. وأيضًا يمكن استخدام حركات الوجه والفم.

* قرائن إنكار الدور: وبها تشير إلى ترددك فى التحدث، كأن تقول بصوت متردد: لا أعرف، أو تتمتم بصوت مبهم. وينكر المستمع دوره المحتمل كمتحدث يتجنب التواصل البصرى مع المتحدث الذى يرغب منك أن تأخذ بالتحدث.

* قرائن القنوات الراجعة: وتستخدم هذه القرائن لتوصيل أنماط متنوعة من المعلومات إلى المتحدث دون أن يتبنى المستمع دور المتحدث.

- تستطيع التعبير عن اتفاقك مع المتحدث من خلال الابتسامات أو هزات الرأس بعيدًا عن الموافقة أو من خلال تعليقات بالغة الاختصار مثل «نعم»، «صحيح»، «طبعا»، أو مجرد إشارات صوتية. وبالمثل يمكن أن تعبر عن رفضك لما يقوله الشخص بإشارات مماثلة.

- تستطيع إظهار درجة اندماجك أو ملك من المتحدث. فوضع الانتباه الجسمى، والانحناء للأمام. وتركيز التواصل البصرى. سوف يشير إلى مدى اندماجك فى المحادثة.

- تستطيع أن تعطى المتحدث قرائن تهدئة كأن تطلب منه التمهل فى الحديث، أو بوضع يدك قرب أذنك والانحناء إلى الأمام. أو قرائن تسريع كهز الرأس المتواصل، ويمكن أن تكون هذه القرائن لفظية تطلب مباشرة من المتحدث.

- طلب التوضيح فتعبير وجه حائر وربما يكون ممزوجًا مع انحناءه بسيطة للأمام قد يشير للمتحدث بحاجتك للتوضيح.. ويمكن طلب الشىء ذاته بطلب لفظى مباشر فى صورة أسئلة.

الحوار الخطى والحوار التفاعلى فى المحادثة:

تقوم المحادثة الفعالة على التواصل بين شخصين كحوار تفاعلى وليس كحوار خطى. ويشير الحوار الخطى إلى ذلك الضرب من التواصل الذى يتكلم فيه شخص واحد بينما يصغى الآخرون، ولا يكون هناك تفاعل بين المشاركين.

والتركيز فى هذا الضرب من الحوار يكون فقط على شخص واحد يتكلم. أما الحوار التفاعلى فهو كما يفيد اسمه. يتطلب تفاعلًا بين شخصين، فكل شخص يتحدث ويستمع، يرسل ويستقبل. وفى التواصل التفاعلى هناك اهتمام عميق بالشخص الآخر وبالعلاقة بين المتحادثين.

وهدف الحوار هو الفهم والتعاطف المتبادل. فهناك احترام للشخص الآخر ليس بسبب ما يستطيع الشخص أن يفعله أو يعطيه ولكن ـ ببساطة ـ لأن هذا الشخص إنسان ومن ثمة فهو يستحق أن يعامل بصدق وإخلاص.

- وفى الحوار الخطى، أنت توصل ما يمكن أن يحقق أهدافك وينفعك. أما فى الحوار التفاعلى، فأنت تحترم الآخر وحريته فى التعبير عن ذاته دون قسر أو خوف من عقاب أو ضعف اجتماعى.

- والتواصل التفاعلى يحترم الآخرين وقراراتهم، أنه على حد تعبير ـ كارل روجرز ـ يحترم الآخرين دون شروط، سواء اتفق معهم أو اختلف.

ويؤكد العلماء إنه بين كل شخصين نقاط مشتركة يتفقان عليها ويؤمنان بها والمحاور الذكى الناجح هو من يجعل موقع الاتفاق منطلقًا للدخول فى صلب الموضوع وذلك لتضييق فجوة الخلاف بينهما وتقريب وجهات النظر وبناء جسر من التفاهم.. وتوحيد الرؤى من أجل بناء مجتمع تسوده المحبة والآخاء وهذا ليس بالمطلب الجديد إذ أن الاسلام سعى من أجله حتى مع الكفار فيقول الله تعالى ﴿ قُلْ يَٰٓأَهْلَ ٱلْكِتَٰبِ تَعَالَوْا۟ إِلَىٰ كَلِمَةٍ سَوَآءٍۭ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا ٱللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِۦ شَيْـًٔا ﴾.

- كذلك علينا أثناء التواصل أن نتجنب التناقض، فمن الواجب على المحاور الا يناقض كلامه بعضه بعضًا فمثلًا قول المشركين على رسولنا الكريم ﷺ «ساحر مجنون» فهذا الكلام متناقض لأن الساحر يكون من أذكياء الناس.

- وكذلك على الإنسان أثناء التواصل أو الحوار أن يتجنب تذكية النفس والإشادة بها.

مقومات الحديث المؤثر

١ - اللغة: التى تتألف من الكلمات هى الوسيلة التى يتفاهم بها البشر والكلمات ألفاظ ذات دلالات متفق عليها أنها رموز يستخدمها الإنسان لكى يتواصل مع غيره من البشر كما يستخدمها فى الإشارة إلى أفكاره ووصف مشاعره وانفعالاته ومن هنا كانت اللغة هى المرآة العاكسة

لأفكارنا ومشاعرنا وخبراتنا والمرآة العاكسة لشخصيتنا من اللغة (أسلوب الكلام ـ المفردات المنتقاه) لإدارة الحديث والطلاقة والمرونة واللياقة، يمكن للمرأ أن يتعرف على شخصية محدثه ويتعرف أيضًا على أسلوبه فى التفكير وعلى الدرجة التى يتمتع بها من الذكاء الذهنى والذكاء الاجتماعى كما تمكنه التعرف على طابعه الوجدانى ومزاجه الشخصى.

٢- نظام الحديث: لكل حديث مؤثر نظام محدد يجب الالتزام به وذلك لأن النظام والترتيب من أهم معالم الشخصية القوية ومن أهم معالم أسلوبها فى الحديث. والنظام من شأنه أن يختصر الوقت ويجنبك الذلل وهو أسرع الطرق إلى الهدف المطلوب وأقصرها.

وتنظيم الحديث له عدة مراحل أو خطوات هى:

- اختيار مادة الموضوع.
- الإعداد للحديث وترتيب خطوطه العريضة (عناصره).
- التدريب على ممارسة الحديث عن موضوع بالكيفية المناسبة.

٣- طلاقة وقوة الأسلوب: المعنى بالأسلوب هنا ليس فقط الأسلوب اللغوى البلاغى بل أن كلمة الأسلوب يتسع نطاقها حتى تشمل الأسلوب فى كل شىء: الحديث ـ التفسير ـ الملامح ـ النظرات ـ الحركات ـ السكتات ـ المظهر العام حتى فى الملبس فالأسلوب وسيلة من الوسائل التى تنقل بها قوتنا المؤثرة إلى الآخرين، ولكى تنتقل هذه القوة وتفعل فعلها المطلوب بالكامل يجب أن يتكامل الأسلوب لدينا أى يجب أن يتسم ويتكامل أسلوب الحديث مع أداء الحديث بالحركة والتعبير مع المظهر العام لحركتنا وملابسنا، فكل ما يصدر عنا من حركات وتعبيرات وإشارات وكل ما يرسم على ملامحنا أثناء الحديث وكل لون من ملابسنا لكل ذلك شىء مما نحن عليه من حاله وجدانية ويحدد ملامحنا الشخصية بدقة متناهية لدى الغير، وهو يترك أكبر الأثر فى نفسية المستمع وأفضل شىء يمكنه أن يحقق لنا المظهر المؤثر فى الأسلوب هو الاتزان فى كل شىء. اتزان فى اختيار ألوان الملابس، اتزان فى الحركة والتعبير الإشارى والإنفعالى أثناء الحديث..، اتزان فى استخدام طبقات الصوت والنبرات وتنويعها لإحداث الأثر فى المستمع.

- ومن أهمية الاتزان ← أنه يكسبنا الهدوء اللازم لجمع النفس والسيطرة على انفعالاتها ومخاوفها من مواجهة الغير. فإن مخاوف المواجهة خاصة مواجهة مجموعة كبيرة من الأفراد، وقد يذهب المرء ويذهب ببعض ثقته بنفسه وهذا يؤثر فى قوة الحديث فلا يمكن أن يحقق الإنسان هدفه إلا إذا كان واثقًا من نفسه.

٤- العصبية: فأنت لا يمكن أن تؤثر فى المستمع إن كنت عصبيًا أو منفعلًا إلى حد العصبية فعلى الإنسان أن يتجنب العصبية أيًا كانت وهى أسباب خارجية أو داخلية فالخارجية منها يتعلق

بالبيئة أو المستمع نفسه والداخلية منها ما يتعلق بك أنت نفسك وبمدى حياتك الصحية والذهنية، فالإرهاق والقلق والتوتر من العوامل التى تجعل الشخص أكثر انفعالًا لمجرد التعرض لأتفه المثيرات فعلى الإنسان أن يهيئ نفسه قبل الحديث مع الآخرين.

٥- الصوت: من مفسدات الحديث المؤثر الصوت الجهورى أو الصوت الهامس لأن قوة الشخصية تظهر فى اتزانها واعتدالها فى استخدام الإمكانات والوسائل التى تؤثر بها ومنها الصوت لذا يجب أن نتحدث بصوت معتدل متزن لا يرتفع إلى حد الجهر المثير ولا ينخفض إلى حد الهمس الذى ينبىء بالجمل. والصوت يجب أن يتدرج فى طبقاته معبرًا عن انفعالاته الصادقة فى الحدود المرسومة سلفًا فلا نسرف فى ارتفاع الصوت ولا نسرف فى خفض الصوت إلى الدرجة التى لا يسمعنا فيها من نتحدث معه.

٦- المرح: هو من أفضل وسائل قياده الحديث خاصة فى المواقف الحرجه.. ولكن دون مبالغة ولا زيادة عن الحد المعقول.

٧- الإيحاء: هو الحديث المباشر عن أهدافك النهائية والذى لم يؤتى بثمار مؤكدة والأفضل فيه أن توحى بما تريده عن الحوار منذ البدء وتمهد قليلًا لقضيتك مستخدما الإيحاء ومن خلال اهتمامك وقبول محدثك أولًا.

٨- رأى المستمع: المستمع هو الهدف الأول والأخير وعندما نتوجه إليه بالحديث لتحقيق أهداف بعينها فى أى ما نقوله بالغ الأهمية ويجب أن نحرص دائمًا على كسب المستمع إلى جانبنا.

٩- فن الإقناع: الإقناع شأنه شأن الحديث المؤثر له شروط ومواصفات والهدف من الإقناع هو كسب تأييد ممكن لقضية أو موقف أو رأى.

١٠- الجدل: وسيلة من وسائل المناقشة وإدارة الحوار والإقناع- ولا بد أن يكون الجدل مقيدًا ومحددًا ومثيرًا.

١١- المرونة: هو عدم إحراج الطرف الآخر فإن تفاجئه مثلًا بقولنا هذا الموضوع قديم لا جديد فيه أو هذا الكلام سخيف أو أى رأى هو الأصوب بكل تأكيد ويجب أن تستخدم العبارات المرنة والموحية غير مباشرة حتى لا ينقطع حبل الحديث ولكى لا تخسر من تحادثهم.

خطوات إعداد الحديث

لإعداد الحديث ست خطوات:

١- معرفة صفات أو نوعية الجمهور المستمع. ٢- اختيار الموضوع.

٣- تحديد الغرض منه. ٤- جمع المعلومات.

٥- تنظيم محتوى الحديث. ٦- طريقة تقديم الحديث.

وفيما يلى عرض موجز لهذه الخطوات...

١- صفات الجمهور المستمع: يجب أن تكون لديك فكره عامة عن خصائص من يستمعون إليك: متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور.

* العمر ومستوى التعليم: تختلف قدرة الناس على الفهم تبعًا لحصيلتهم اللغوية فى مراحل عمرهم، وتبعًا لمستوى تعليمهم، فحديثك عن موضوع مثلًا لمجموعة من الأطفال دون الثامنة يجب أن يختلف عن حديثك عن نفس الموضوع لطلاب فى نهاية المرحلة الثانوية، والاختلاف يكون عادة فى المفردات والتراكيب وأنواع الوقائع والمعلومات التى تقدمها.

* اتجاهات المستمع: إذا كنت ستتحدث فى موضوع جدلى، فعليك أن تعرف اتجاه جمهورك نحوه: هل معظمهم موافقون عن وجهة نظرك أم أنهم لا يبالون؟ فإذا كان اتجاههم مخالفًا لاتجاهك، أو إذا كانوا غير مبالين فأنت مطالب بجمع كثير من الحقائق والمعلومات لاقتناعهم.

* عدد المستمعين: تتطلب المجموعة كثيرة العدد حديثًا أكثر رسمية من المجموعة قليلة العدد، والحديث لمجموعة كبيرة قد يكون من منبر أو منصه، بينما يمكن أن تتحدث مع مجموعة صغيره وأنت جالس فى مقعدك، هذا بالإضافة إلى أثر حجم الجمهور فى الأسلوب العام لإلقائه.

٢- اختيار الموضوع: عند اختيار الموضوع يجب مراعاة ما يلى:

أولًا: اختر موضوعًا يهمك أو تعرف عنه كثيرًا، ففى هذا عون لك على أن تكون استجابات جمهورك طيبه.

ثانيًا: ضع فى اعتبارك اهتمامات الجمهور، وحدث الناس عن ما يهمهم ويشغلهم.

ثالثًا: أجعل نبرات صوتك ملائمة لمقام الحديث، فالحديث عن موضوع فى المؤسسة التى تعمل بها يختلف عن إلقاء موضوع الحديث ذاته فى نادى رياضى.

رابعًا: حدد الموضوع بدقه، واجمع معلومات عنه، وحدد زمن الحديث، حتى تكون قادرًا على تغطية كل جوانبه.

٣- تحديد الغرض من الحديث: تقدم الأحاديث ـ غالبًا لتحقيق واحد أو أكثر من الأغراض الرئيسية التالية:

- الأخبار: ويكون بتقديم حقائق ومعلومات بطريقه مباشرة.
- الإقناع: وذلك حين تحاول إقناع الجمهور بضرورة فعل ما، أو تبنى فكره معينه ويعتمد فيه ـ بجانب الوقائع ـ على مخاطبة عواطف الجمهور.

- الإمتاع: ويكون بتقديم خبرات تشعر جمهورك بالسرور والبهجة، ويكون ـ عادة ـ ذا طابع أقل فى رسميته من النوعين السابقين.

٤ – جمع المعلومات: إذا لم تكن لديك معلومات عن موضوع الحديث، أو كانت معلوماتك قليلة فأتبع ما يلى:

- شاهد الموضوع على الطبيعة، فإذا كان حديثك عن إعادة تدوير ورق الصحف فأنت بحاجه لزيارة مصنع يقوم بهذه العملية.
- استخدم مقتنيات المكتبة، فالكتب والمجلات والصحف والأفلام والخرائط وغيرها تحتوى على ثروة هائلة من المعلومات.
- استخدم مصادر المعلومات الإلكترونية الموجودة فى المكتبات الرقمية والإلكترونية أو باستخدام حاسبك الشخصى، ومن بين هذه المصادر: الاتصال المباشر، والأقراص المرنة، والاسطوانات المدمجة، وأقراص الليزر المتراصة (CD-ROM)، والإنترنت، والوسائط المتعددة، والدوريات الالكترونية، وأقراص الدى فى دى الرقمية.
- قم بإجراء مقابلات مع ذوى الخبرة والمعرفة بموضوعك فإن كان حديثك عن أثر حجم ميزانية التعليم على المدرسة، فأنت بحاجة إلى إجراء مقابلات مع عدد من معلمى المدارس فى المنطقة أو الحى.. «أنظر: دليل مهارات البحث لمعرفة كيفية إجراء البحث».

٥ – تنظيم محتوى الحديث: يتطلب الحديث الناجح ـ شأن التقرير المكتوب ـ عناية تنظيمية فى:

* مقدمة. * متن. * خاتمة.

أجعل مقدمة حديثك جذابه، تشد انتباه الجمهور، وتخبره بموضوع الحديث بصورة تستميل الجمهور ولا تنفره، فلا تبدأ بالقول: حديثى ينصب على.. وإنما افتتح حديثك بنادره شخصية أو عبارات مؤثره.

أما متن الحديث وهو صلبه، فقدم فيه نقاطه الرئيسية، ودعم كلا منها بالشواهد والتفاصيل، وقدم النقاط الرئيسية بعدة وجوه، فقد ترتب حسب الأهمية، الأهم أولًا ثم ما يليه، وقد ترتب زمنيا حسب تسلسل حدوثها، وإذا عرضت نقطه تظن أن استيعابها صعب، فحاول أن تبسطها إلى وقائع بسيطة متدرجة، أو إلى ما يعرفه الجمهور عنها.

وخاتمة الحديث خلاصته وهى أخر فرصه متاحة لك لتحدث انطباعًا عميقًا فى المستمعين، فحاول أن تختم حديثك بأمور تدعو المستمعين إلى التفكير، وقد يفيد فى الخاتمة الاستشهاد باقتباسات من مصادر مهمة أو بأقوال شخصيات مرموقة.

٦- طريقة تقديم الحديث: عليك أن تقرر فى البداية طريقة إلقائك للحديث... وثمة ثلاث طرق:

أ ـ قراءة الحديث. ب ـ استظهار الحديث. جـ ـ ارتجال الحديث.

أ ـ قراءة الحديث: تبدو عملية سهله، ومن مزاياها تضمن عدم نسيان نقاط معينة فى الحديث، وملائمة الحديث للوقت المتاح لك، ولكن لها مساوئ، منها أنك قد تستغرق فى القراءة ولا تواجه الجمهور، وقد تقرأ برتابة تفقده الاهتمام كما أنه يصعب عليك تعديل ما تقرأ ليتلاءم مع ردود فعل الجمهور، وعليك إذ اخترت قراءة حديثك أن تكتبه بعناية ودقة، وبعض المتحدثين يكتبون أحاديثهم على بطاقات مستقلة أو صفحات على جهاز كمبيوتر وجهاز عرض، تسمح لهم بمتابعه رد فعل الجمهور عند نهاية كل بطاقة أو صفحة.

ب ـ استظهار الحديث: والمراد به حفظ الحديث، وهو عملية صعبه، تستغرق ساعات أو أيامًا، تبعًا لطول الحديث، ومن عيوبها أنك قد تنسى عند الإلقاء نقاط مهمة، كما أنها لا تسمح بتعديلات فى الحديث ليلاءم الجمهور، إذا قررت حفظ الحديث يجب عند إلقائه أن تكون هادئًا وطبيعيًا.

جـ ـ ارتجال الحديث: يندر استخدامه فى الأحاديث الرسمية، ويستخدم فى اجتماعات اللجان والأندية وفرق العمل، ويمتاز بكونه عفويًا وحيويًا، ويلاءم ـ غالبًا ـ مزاج الجمهور، ومن عيوبه: أنه ـ إذا لم ينظم قبل إلقائه ـ يؤدى إلى إهمال بعض النقاط، ولذا فإنه يحسن قبل الارتجال أن تنظم أفكارك، وأن تسجل الرئيسى منها فى كلمات على ورقة صغيره.

كيفية الحفاظ على اهتمام الآخرين بحديثى:

هناك بعض النقاط التى تجعل الآخرين على اهتمام بحديثك نوجزها فيما يلى:

- اعرف اهتمامات المشاهد: ماذا يشغل وقتهم؟ ما الشىء المستحوذ على اهتمامهم فى هذه الحياة فأن أكثر الموضوعات إقناعا فى العالم تلك التى تتحدث عن أنفسنا.
- واكب التيار: فإن ما يشغل الناس هذا الأسبوع قد لا يشغلهم الأسبوع الثانى.
- تعامل مع المشاعر: فأن أفضل طريقة للتعامل مع الآخرين هى التقرب منهم عن طريق مشاعرهم، بماذا يشعرون فالقلب والعقل لا ينفصلان والقلب دائمًا أفضل موصل للعقل.
- أعرف الاهتمام العام: أن الاهتمام يختلف من شخص إلى أخر فعلى أن أسأل نفسى ما الخصائص العامة لكل هذا الجمهور وأحاول مراعاة هذه الخصائص أثناء تواصلى وحديثى إليهم.

- أصبح وأيقظ: إن الاهتمامات والمستويات متفاوتة. وبعض الناس يهتمون كليًّا بموضوع قد لا يلقى عند آخرين أى اكتراث به. وهنا عليك أن تصمم المحاضرة أو الموضوع بشكل يوضح حماس أولئك المهتمين، ويوقظ اهتمام الأقل انشغالا بالموضوع.
- حدد هدف المشاهد: بالتركيز على نوعية الجمهور ومراعاة الاهتمام العام يمكنك أن تستقطب اهتمام أى فرد بسهوله.

ثالثًا: اختتام المحادثة

إن اختتام المحادثة صعب تقريبًا كافتتاحها، وغالبًا ما يكون جزءًا مزعجًا من التفاعل التواصلى. وهذه بعض الاقتراحات التى يمكن أن تخفف من هذا الانزعاج.

أ ـ تأمل فى المحادثة التى كنت منخرطًا فيها ولخصها باختصار على نحو يقفلها. قل مثلًا: وأنا سعيد أنى التقيتك وعرفت ما الذى جرى فى الاجتماع، وسوف أراك ـ بإذن الله ـ فى الاجتماعات المقبلة.

ب ـ عبر مباشرة عن الرغبة فى إنهاء المحادثة للقيام بأشياء أخرى. قل ـ على سبيل المثال ـ أنى أحب مواصلة الحديث معك ولكن على أن أنطلق مسرعًا، سوف أراك فيما بعد.

جـ ـ أشر إلى تواصلات مقبلة: قل على سبيل المثال: لماذا لا نجتمع الأسبوع المقبل ونواصل الحديث.

د ـ أطلب الإقفال: أسأل المستمع مثلا: هل استطعت أن أوضح النقاط التى طلبتها منى؟

هـ ـ عبر عن استمتاعك بالتفاعل، قل مثلًا: لقد استمتعت حقًا بالحديث معك.

وقد تضطر لاستخدام أساليب أكثر مباشرة مع من لا يمتلكون حساسية كافية للأساليب غير المباشرة التى اشرنا إليها.

ثانيًا: مهارة الاستماع

عندما يتم إطلاق صفة متحدث جيد على أحد الأشخاص فهذا يعنى أن هذا الشخص مستمع جيد فعند الاستماع يجب أن تتبع قواعد لغة الجسم كالنظر إلى المتحدث ثم الاتجاه ببطء وتحريك الرأس قليلا وذكر بعض التعبيرات التى توضح إنك مستقبل جيد مثل (نعم/ أسمعك) أو التركيز فى عينيه.

تعريف الاستماع: هو وسيلة للفهم والتفكير وكذلك وسيلة اتصال بين المتحدث والسامع وهى مهارة تستخدم فى الحياة اليومية.

طبيعة الاستماع

الاستماع مثل القراءة التى تؤدى للفهم، والاستماع هو القراءة بالأذن تصاحبها العمليات الفكرية، والاستماع مهارة تتميز بالتوسع فى فهم الأفكار والمصطلحات والأحداث وهو الأساس فى كثير من المواقف التى تتطلب الإنتباه.... والاستماع الجيد يعتمد على فهم وإدراك الموضوع بصورة عامة وإعادة تخزينه.

ويستخدم الاستماع فى تكوين علاقات اجتماعية مع التخزين، والمتحدث يجب أن يكون واعيًا بسامعيه ومدركًا لميولهم وحاجاتهم ورغباتهم وأن يقدم انتباهًا جادًا أو مركزًا للمتحدث.

عناصر الاستماع

* إدراك هدف المتحدث. * إدراك معانى الكلمات.
* فهم الأفكار. * اختيار المعلومات ذات الأهمية.
* تقويم وجهات نظر المتحدث.
* تلخيص الطالب لما سمعه فى وضوح ورؤية فكرية تدل على الانتباه واليقظة.

أهمية الاستماع

يؤكد العلماء أنه كما ترغب فى أن تكون متحدثًا جيدًا.. عليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك.. فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه.. وبالتالى تجعله يشعر بالحرج منك ويستصغر نفسه، وبالتالى يتجنب الاختلاط بك.. بينما إصغاؤك إليه يعطيه الثقة ويحسسه بأهميته وأهمية حديثة عندك.

ولا يوجد أسهل مجهودًا، ولا أفضل تأثيرًا فى تملك قلوب الناس من الإنصات إليهم، فعندما تشعر بالضيق من أمر ما، أو تكاد تطير فرحًا إلى من تتجه؟ بالتأكيد إلى من يحسن الإنصات، فأنك ستفضله على غيره، تذكر أن تجربة أليمة أو سعيدة جدًا.. هل تذكر إنك استغرقت وقتا طويلًا لمعرفة من تقولها له، بالتأكيد لا فاسمه يأتيك بسرعة وبنظرة فاحصة على أصدقائنا الذين (نحبهم) نجد أنهم يشتركون فى صفة الإنصات إلينا، ولذلك نحبهم.

وترجع أهمية الاستماع إلى النقاط الآتية:

- الاستماع هو أسبق الحواس وأساس النمو اللغوى. فهو السبيل الأساسى للتعلم فى بداية المراحل التعليمية وفى سنوات الأطفال الأساسية.
- أنه المدخل الحقيقى لإكساب اللغة وتحصيل أشكال المعارف والمعلوم وهو أيضًا أهم مهارات الاستقبال المعروفة.

- حسن الاستماع سمة حضارية. تدعوا إليها كافة الحضارات الحديثة. بل إن القرآن قد سبق فى هذا الشأن بمدة طويلة قال تعالى ﴿ وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُوا۟ لَهُۥ وَأَنصِتُوا۟ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾ [سورة الأعراف: ٢٠٤].
- وتحثنا أيضًا السنة النبوية على الصمت فى حالات كثيرة. قال الرسول ﷺ: «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرًا أو ليصمت».
- تشير الدراسات إلى أن الاستماع من أكثر أساليب التواصل شيوعًا إذ أظهرت أن الإنسان يقضى ٤٥٪ منها فى الاستماع.
- يعتبر الاستماع وسيلة ضرورية أو من العوامل الرئيسية المطلوبة لفهم الآخرين لأن هذا الفهم يعتبر ضرورة للتواصل والتعامل مع الآخرين.
- الاستماع النشط يساعد المتحدث على قول ما يدور فى ذهنه.
- الاستماع الجيد أساس إبداء الرأى الموضوعى الصحيح.
- الاستماع ضرورى لتحقيق الاستجابة الصادرة من المستمع إذا ما أحسن فهم ما استمع إليه والفهم هو الهدف الأساسى للاستماع.

مصطلحات أساسية فى مجال الاستماع:

(السمع ـ السماع ـ الإنصات ـ الإصغاء ـ الاستماع)

١ -السمع **Auding**: هو حاسة من حواس الإنسان وآلته الأذن ويولد الإنسان مزودًا بها. فهى الحاسة الأولى التى تتضح لدى الطفل.... وقد ذكر السمع قبل الإبصار لعدة اعتبارات منها أن السمع أهم من البصر فى عملية الإدراك الحسى والتعلم. فمن الممكن إذا فقد الإنسان بصرة فمن الممكن أن يتعلم ويحصل العلوم. ولكن إذا فقد سمعه تعذر علية تعليم اللغة وتحصيل العلوم إلا فى مدارس خاصة وطرق خاصة أيضًا.

٢ -السماع **Hearing**: هو استقبال الأذن لذبذبات صوتية دون انتباه مقصود. وهذا يعنى أن الإنسان فى هذه الحالة لا يتفاعل إيجابيًّا مع ما يسمعه.

٣ - الاستماع **Listening**: اختلف العديد حول تعريف الاستماع فمنهم من عرفه وفقًا للمنبهات الصوتية أو طبقًا للغة المنطوقة أو الإشارات المصاحبة.

٤ - الإنصات: هو قدرة الفرد على تركيز انتباهه على ما يسمع من أجل تحقيق هدف محدد. والفرق بين الاستماع والإنصات فرق فى الدرجة وليس فى النوع.

٥ - الإصغاء: هو استماع مستمر غير متقطع مع شدة الانتباه والتركيز لكل ما يسمع ويمكن القول أن كل إنصات يتضمن استماعًا وليس كل استماع يتضمن إنصاتًا.

ومن خلال ذلك فإن الاستماع والإنصات والإصغاء عبارة عن نشاط عقلى يهدف إلى إدراك وفهم الرسالة الشفهية وغير الشفهية المصاحبة لها فى الموقف التواصلى. وهذه العملية العقلية لا تتم من طرف واحد.

علمًا بأنه لا يتساوى الأفراد فى القدرة على الاستماع لكننا جميعًا قادرون على تعلم فن الاستماع، إذا لم نبذل جهدًا واعيًّا. وحتى نكون مستمعين ناجحين علينا أن الآتى:

أ ـ نتعمد الاستماع.
ب ـ نمنع عقولنا أو أفكارنا عن الشرود.
ج ـ نركز على ما يقال.
د ـ نقاوم انصراف انتباهنا إلى شىء آخر.
هـ ـ نجلس فى المقدمة وندون ملاحظات.

وعلينا أن نكبح «الأنا» فينا وألا نفكر فقط فيما نريد أن نقول وحينما يسعى المتحدث فى حديثة يجب علينا أن ننصت للأفكار وأن نحكم على الرسالة بناء على مزايا مضمونها وليس على أساس طريقته كما يجب أن يكون لدينا الصبر الكافى فى الإنصات إلى المتحدث بانتباه وألا نقاطعه. وعلينا أن نفهم بجديه ما يقوله الشخص الآخر. وتتم ممارسة كل ذلك بوعى وصبر.

شروط إنجاح التواصل أثناء الاستماع:

١- الإنصات: وهو السكوت من أجل الاستماع ولا يعنى ذلك الامتناع عن الكلام فقط بل الصمت الداخلى بالابتعاد عن الأفكار التى تشغلنا.
٢- التعاطف: بأن نضع أنفسنا فى مكان المتكلم والشعور بشعوره.
٣- الانتباه والتركيز: وهو عمق وشمولية كل الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن المرسل وهذا له علاقة باندفاع المستمع.
٤- التواصل البصرى عبر العين.
٥- عدم المقاطعة غير الضرورية لأنها تشتت المتحدث وتساعد على قطع التواصل.
٦- استكمال المعلومات من أجل الحصول على الفهم.

مبادئ الاستماع الجيد:

ومن أهم قواعد الاستماع الجيد التى تؤدى إلى التفاعل الجيد مع الآخرين.. كما أكد عليه بعض العلماء ما يلى:

١- أثناء الاستماع تفرغ لمحدثك تماما:

فعلينا أن نحارب غرورنا الذاتى الذى يجعلنا نعتقد بارتفاع درجة براعتنا على الاستيعاب وهكذا فاحدى قواعد تنمية المهارات هو أن تفرغ نفسك تمامًا لكل مهمة على حده خلال عملية الاتصال.

٢- أنصت إلى التعبير غير اللفظى:

لا بد من التفرغ التام لمن يحدثنا ولقد أصبح معروفا فى علم الاتصال والعلاقات الإنسانية عمومًا أن أهم ما يحاول محدثنا أن ينقله إلينا يمر من خلال اللغة غير اللفظية.

٣- التركيز على الأفكار الأساسية ولا تغرق فى التفاصيل:

المعلومات التى ترد إلينا تكون محملة بكثير من التفاصيل ومن أحدى مهارات الاستماع تلك القدرة على فرز هذه المعلومات وانتقاء الأساسى منها وإهمال الباقى أو إعطائه أهمية ثانوية وهذه القدرة تساعد المستمع على متابعة تسلسل الأفكار الرئيسية.

٤- تجنب سرعة الاستنتاج:

فالفائز فى عملية الاتصال هو الذى يعطى محدثه الفرصة كى يعرض كل المعلومات التى لديه ويعطى لنفسه الفرصة كى يستوعب كل المعطيات التى تحملها الرسالة.

٥- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه:

ليس التسرع فقط فى التعميم والقفز إلى الاستنتاجات هو مدعاة للتورط فى سوء التفاهم بل الميل المصاحب له لسرعة تكوين الأحكام القطعية على المتحدث وينتج عن ذلك الصراع بين الأطراف ويؤثر بذلك على عملية الاتصال.

٦- إرجاع الأثر:

من أبرز مهارات فن الاستماع معرفة الأسلوب الناجح لفن الأثر الذى يوثق الصلة ويغنى الاتصال ويرقى به.... ومن شروط إرجاع الأثر ما يلى:

- أن يكون وصفيا وليس تقويميا.
- أن يكون محدد وليس عام.
- أن يأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل وقدرة احتمال الصراحة.
- يجب أن يكون مطلوبا وليس مفروضًا.
- يجب أن يركز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك.
- يجب أن يحسن توقيته واختيار اللحظة المناسبة التى يكون فيها الطرف الآخر مستعدا لتلقيته وقبوله.

وهناك بعض النقاط التى يمكن من خلالها أن يصبح الشخص مستمع جيد وأن يفيده ذلك فى علاقات التواصل:

* حب الاستطلاع ومعرفة أخبار الآخرين. * خفة الظل.

* الرغبة فى إسعاد الآخرين. * اللغة الجيدة التى تساعد على الحديث بالتزام.

* الرغبة فى الحديث عن الانجازات والتجارب الشخصية وتوجيه الاهتمام إلى الحديث مع الآخرين.

٧- التغذية الراجعة:

وهى الرسائل التى يبعثها المستقبل استجابة لرسائل المرسل وقد تأخذ أشكال سمعية (جواب/ استنكار/ قبول) وبصرية (هزة الرأس/ ابتسامة) وهذا يدل على المتابعة ويشجع على مواصلة حديثه.

هل القدرة على التواصل الفعال صفة فطرية أم مهارة يمكن اكتسابها؟

على الرغم من عدم وجود أصول وراثية لما يسمى بالذكاء التواصلى إلا أنه لا يمكن تجاهل دور البيئة فى تشكيل هذا الذكاء لذلك فالتربية والتعليم يمكن أن تلعب دورًا هامًا فى تنمية وتعلم مهارات التواصل وتطويرها.

وبالرغم من أنه ليس هناك اهتمام يذكر لتدريس مادة الإنصات فى دول عديدة، كمادة أساسية للتعلم مقارنة بالقراءة والكتابة والتحدث، إلا إننا نحظى بعدد لا بأس به من المنصتين فى هذه الكرة الأرضية الجميلة، ويشترك هؤلاء بمحبتنا لهم.

لماذا يحب الناس الشخص المنصت؟ يحب الناس المنصت، لأنه المغناطيس الذى يلجأ إليه الناس، لتفريغ همومهم وأحزانهم وحتى أفراحهم فهو الذى يشعرهم فى كنفه بالاحتضان والتقدير، فما أجمل أن ترى أذنا صاغية بهدوء ووقار، لشخص يكاد يضيع بالغضب أو الحزن ذرعا إنها خدمة جليلة يقدمها إلينا من دون مقابل مادى.

ويرى المنصت لقلة أخطاء لسانه، فمقارنة بعشاق التحدث، فإنه أقل عرضة لزلة اللسان، وأقل تصادمًا معهم، سواء فى النقاشات أو المشدات الكلامية وغيرها، المنصت يفضل حبس لسانه، ويرسل أذنيه إلى عالم المتحدثين الصاخب.

المنصت لا يعرف من بين الحضور، إلا عندما تكتشفه أعين المتحدثين، وهو منزوع فى هدوء وترقب فتتابعه بحرص، علما بأنه لم ينطق ببنت شفة، وذلك دليل على أن المنصت شخصية لا تقل أهمية فى المجالس، عن كثيرى الأسئلة والمتحدثين، فإنصاته يعرهم بالقبول والمتابعة.

كيف ترى مجلسا تتحدث فيه ولا أحد ينصت إليك؟

- يزود الإنصات المنصت بمعلومات كثيرة فكلما زاد إنصاته زادت معلوماته، زادت حاجة الناس إليه والأنس بوجوده.

- كما يندر أن يجابه دخول المنصت إلى مجلس ما، بالاشمئزاز أو التأفف، فهو يحمل رصيدًا يكاد يكون خاليًا من الصدمات أو الأحقاد فى المجالس التى يذهب إليها لقلة حديثة.. وصدق القائل: (لسانك حصانك.. أن صنته صانك... وأن خنته خانك).

- والمنصت ليس كما يتصوره البعض قليل الأصحاب، فهو معروف بإنصاته لكل ما تأتى به ألسنه جلساته ويكفيه ذلك فخرًا.

عدم الإنصات والمشاكل:

من أهم أسباب مشاكل الناس، هى عدم إحسان الإنصات إليهم، فكم من موضوع اسيئ فهمه، سواء كان مع أسرنا، أصدقائنا، زملائنا فى العمل... إلخ. وأدى إلى قطعه أو خلاف بدا صغيرًا، ثم انتهى كبيرًا.

كيف تكون منصتًا جيدًا؟

- **الإنصات بالعينين!** أن تكون منصتًا جيدًا، ليس معناه أن تنصت بإذنيك فقط، وإنما بعينيك أيضًا! هذه ليست دعابة، فقط أثبتت دراسات عديدة أن تتبع المنصتين لأعين المتحدثين، يزيد الفئة الأولى تركيزًا ومتابعة، ويزيد الثانية راحة أكثر فى الحديث وفى مجتمعاتنا الشرقية نعود أطفالنا على عدم النظر إلى عينى الكبار، حيث يعتبرونها نوعًا من أنواع عدم الاحترام، وفى الحقيقة هى نظرية ليست صحيحة.
- **المقاطعة:** لا تقاطع أبدًا، بل انتظر لحين انتهاء محدثيك، فذلك من شأنه تعويدهم على أسلوبك، والذى سيكون سببًا فى ارتياحهم عند التحدث إليك.
- **التفاعل والتمثيل:** تفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون التمثيل، وتذكر أن هناك إناسًا كثيرون لديهم من الفطنة والبداهة، ما قد يفوق توقعاتك مرة أخرى، لا تتصنع المتابعة فرائحتها يسهل على أى شخص التعرف عليها، مما قد يفسد عليك جميع محاولاتك.
- **الوقت والمكان:** إن اختيار الوقت والمكان هما فى غاية الأهمية، فكيف يراد من شخص ما أن ينصت وهو مستغرق فى متابعة برنامج تليفزيونى محبب لديه أو مستغرقًا فى عمل يدوى ما أو أن يكون على وشك الخروج من منزله أو مكتبه، فمن يريد إنصاتا يرضيه، فليختر الوقت والمكان المناسبين).

يقول أبو حامد الغزالى فى صفات المنصتين الجيدين: (أن يكون مصغيًّا إلى ما يقوله القائل، حاضر القلب، قليل الالتفات إلى الجوانب متحرزًا عن النظر إلى وجوه المستمعين وما يظهر عليهم من أحوال الوجد، مشتغلا بنفسه ومراعاة قلبه، ومراقبة ما يفتح الله تعالى له من رحمته فى

سره، متحفظًا عن حركة تشوش على أصحابه... بل يكون هادئ ومتحفظ، رافع الرأس فى جلوسه.

- انتقاء الكلمات: حاول أن تنتقى كلماتك.. فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعا محببًا للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.... كما ينصح دائمًا فى عملية الإصغاء بالبعد عن إشعار المستقبل بعدم أهمية ما يقول (مثلًا انشغال المرسل بشأن آخر) أو انتقاد طريقته فى العرض، ومقاطعته أو تغيير الحديث فجأة.

ولذلك يجب أن يراعى المرسل الآتى:

- توفير الاحترام والاهتمام بردود الأفعال.
- استخدام لغة الإشارة الإيجابية (الابتسامة، الإيماءة).
- الإصغاء الجيد وعدم المقاطعة، ومشاركة المستمعين فى الرأى.

وتعتبر مهارات الإنصات أكثر صعوبة من مهارات التحدث والسبب الرئيسى فى هذا أنها تعتمد على قاعدة من المهارات الوجدانية أو العاطفية.... والمنصت الجيد يستمع إلى المستقبل من أجل الفهم لا من أجل الهجوم، أو من أجل إعداد الرد أو الإجابة.

والسبب الآخر فى صعوبة مهارة الإنصات أنها تتكون من عناصر أكثر من عناصر التحدث. فبعد أن تعطى الشخص انتباهك فمازال عليك أن تقوم بعمل أربعة أشياء هى:

١ - استمع ٢ - اعترف. ٣ - ابحث وافحص ٤ - استقص.

وفيما يلى شرح موجز لهذه النقاط:

استمع: أعط الآخر انتباهك الشخصى فى محاولتك لفهم ما هية المشكلة بالنسبة له، استمع بأذنيك وعينيك، كذلك استخدم تعبيراتك اللفظية وغير اللفظية لإظهار الاهتمام.

اعترف: عرف الآخر أنك فهمت ما يريد، وحاول أن تعرض تفسيرك موضحًا أن هذا التفسير من وجهة نظرك.

افحص: تأكد أنك فهمت الرسالة مشجعًا المستقبل على أن يضيف أو يعدل فى فهمك.

استقص: أسأل عدة أسئلة تساعد الشخص الآخر فى أن يغير إجابته الأولى أو يعدلها إلى إجابة تعطى معلومة معينة ذكرتها، أو عن شىء يريدك أن تفعله أو تقوله بدلًا من أن تكون دفاعيًا. وأهم عنصر من هذه العناصر هو الاعتراف بأنك فهمت ما يريد فهو يحسن من استخدامك للعناصر الأخرى.

ولتحسين مهاراتك فى الاستماع عليك بإتباع ما يلى:

- راقب أسلوب المتحدث عن طريق سؤال نفسك ما الذى يعرفه المتحدث أكثر مما تعرفه أنت.
- قم بتنحية شخصيتك جانبك وذلك حتى تقلل من تأثيرك العاطفى تجاه ما تم قوله ولكى تكون أكثر قدرة على سماع الرسالة كلها.
- استمع إلى كل من الأفكار والحقائق وتعرف على الفرق بين الحقيقة والمبدأ وبين الفكرة المثال وبين الأدلة النقاش.
- احتفظ بذهنك حاضرًا واسأل بعض الأسئلة التى تساعدك على الفهم.
- دون بعض الملاحظات المختصرة والمركزة.
- ابتعد عن التشتت فى الفكر وإغلاق الأبواب والراديو والتليفزيون والاقتراب أكثر من المتحدث.
- قم بمتابعة المتحدث عن طريق محاولة توقع ما سوف يتم قوله وعن طريق التفكير فيما تتم قوله فعلًا.
- استخدم المهارات التعبيرية لمساعدتك على التركيز مثل النظرات والإشارات.
- قم بتقييم ونقد محتوى الرسالة وليس المتحدث.
- قم بزيادة مهاراتك فى الاستماع عن طريق سماع المحاضرات أو ما شابه ذلك.

ثالثًا: مهارة الإقناع

تعريف الإقناع:

للإقناع عدة تعريفات منها ما يلى.

- استخدام المتحدث أو الكاتب للألفاظ والإشارات التى يمكن أن تؤثر فى تغيير الاتجاهات والميول والسلوكيات.

- عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة أو رأى.

- تأثير سليم ومقبول على القناعات لتغييرها كليًّا أو جزئيًّا من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة.

- وهو أيضًا عملية التأثير على قيم الشخص الآخر ومعتقداته ومواقفه وسلوكه، ويشكل مفهوم التأثير مفتاح فهم عملية الإقناع، ففى الغالب تساوى بين عملية الإقناع والقوة، ولكن الإقناع بالضرورة القوة (فالقوة تشير إلى السيطرة أو التحكم بالآخر).

ويظهر جليًّا من التعريفات السابقة أن الإقناع مهارة من مهارات الاتصال والتمكن من فنون الحوار وآدابه. وتتداخل بعض الكلمات فى المعنى مع الإقناع مع وجود فوارق قد تكون دقيقة إلى درجة خفائها عن البعض؛ ومن أمثال هذه الكلمات: الخداع، الإغراء، التفاوض. فبعضها تهييج للغرائز وبعضها تزييف للحقائق وبعضها مجرد حل وسط واتفاق دون اقتناع وهكذا.

أدوات نجاح فن الإقناع

- القدرة على نقل المبادئ والعلوم والأفكار بإتقان.
- معرفة أحوال المخاطبين وقيمهم.
- الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة: حسن الخلق ـ أناقة المظهر ـ الثقافة الواسعة ـ التفاعل الإيجابى مع الشخص الآخر.
- التمكن من مهارات الإقناع واللياقة من خلال امتلاك مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الالتزام بآدابه.

عناصر مهارة الإقناع

١- المصدر: ويجب أن تتوافر فيه صفات منها:

- الثقة: ويحصل عليها من تأريخ المصدر إضافة إلى مدى اهتمامه بمصالح الآخرين.
- المصداقية: فى الوعود والآخبار والتقييم.
- القدرة على استخدام عدة أساليب للإقناع: كلمة، مقالة، منطق، عاطفة.
- المستوى العلمى والثقافى والمعرفى.
- الالتزام بالمبادئ والقناعات التى يريد إقناع الآخرين بها.

٢- الرسالة: لا بد أن تكون:

- واضحة لا غموض فيها بحيث يستطيع جمهور المخاطبين فهمها فهمًا متماثلًا.
- بروز الهدف منها دون حاجة لعناء البحث عنه.
- مرتبة ترتيبًا منطقيًّا مع التأكيد على الأدلة والبراهين.
- مناسبة العبارات والجمل حتى لا تسبب إشكالًا أو حرجًا ولكل مقام مقال.
- بعيدة عن الجدل واستعداء الآخرين؛ لأن المحاصر أو المعادى سيقاوم دون شك.

٣- المستقبل: ينبغى مراعاة ما يلى:

- الفروق العمرية والبيئية.

- الاختلافات الثقافية والمذهبية.
- المكانة العلمية والمالية والاجتماعية.
- مستوى الثقة بالنفس.
- الانفتاح الذهنى.

ويعتمد نجاح الإقناع على ما يلى:

- القدرة على نقل المبادئ والعلوم والأفكار بإتقان.
- معرفة أحوال المخاطبين وقيمهم وترتيبها.
- الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة: حسن الخلق، أناقة المظهر، الثقافة الواسعة.
- التفاعل الإيجابى الصادق مع الطرف الآخر.
- التمكن من مهارات الإقناع وآلياته من خلال إمتلاك مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الالتزام بآدابه.
- التوكل على الله ودعائه مع حسن الظن به سبحانه.

- ما يجب عليك فعله فيما يتعلق بموضوع الاقناع:

أولًا: قبل الإقناع:

- الإعداد الكامل فعدم الاهتمام بإعداد الموضوع فيه إتلاف للجهد ومضيعة للأوقات.
- البدء بالأهم أولًا خشية طغيان ما لا يهم على المهم.
- اختيار التوقيت المناسب لك وللطرف الآخر.

ثانيًا: فى أثناء الإقناع:

- توضيح الفكرة بالقدر الذى يزيل اللبس عنها.
- المنطقية والتدرج.
- العناية بحاجات الطرف الآخر.
- تفعيل آثر المشاعر.

ثالثًا: بعد الإقناع:

- دحض الشبهات والرد على الاعتراضات.
- التأكد من درجة الاقتناع من خلال إخبار الطرف الآخر أو مشاركته فى الجواب عن الاعتراضات أو حماسته للعمل المبنى على إقتناعه.
- التفعيل السلوكى المباشر.

قواعد مهارة الإقناع

هناك بعض قواعد لفن الإقناع إذا اتبعها الشخص باهتمام ودقة سوف يكون من أكثر الناس حبًا وقبولًا من الآخرين.. ومن أهم هذه القواعد ما يلى:

- أن يكون القيام بعملية الإقناع خالصًا لله سبحانه وتعالى.
- الالتجاء لله بطلب العون والتوفيق ووضوح الحق.
- وجود متطلبات الإقناع الرئيسة وهى:
  - الاقتناع بالفكرة ووضوحها. - القدرة على إيضاحها.
  - القوة فى طرح الفكرة. - توافر الخصال الضرورية فى مصدر الإقناع.
- معرفة شخصية المتلقى وقيمة واحتياجاته مع تحديد ترتيبها، وقد ينبغى عليك تقمص شخصيته للتعرف على دوافعه ووجهة نظره، كما يجب معرفة حيله وألاعيبه حتى لا تقع فى شراكها.
- حصر مميزات الفكرة التى تدعو إليها مع معرفة مآخذها الحقيقية أو المتوهمة وتحليل المعارضة السلبية المحتملة وإعداد الجواب الشافى عنها.
- وأعلم أن أسلم طريقة للتغلب على الاعتراض أن تجعله من ضمن حديثك.
- اختيار الأحوال المناسبة للإقناع: زمانيه ومكانيه ونفسيه وجسديه؛ مع تعيين الفرصة المناسبة لتحقيق ذلك.

تحليل مهارة الإقناع: يمكن تحليل مهارة الإقناع إلى:

- مقدمات متفق عليها كالحقائق والمسلمات.
- نتائج منطقية مبنية على المقدمات.
- الابتعاد عن الجدل والتحدى واتهام النوايا، لأن جعل الطرف الآخر متهمًا يلزمه بالدفاع وربما المكابرة والعناد.
- إذا كنت ستطرح فكرة فى محيط ما: فروج لها عند أركان ذلك المحيط قبل البدء بنشرها.
- تعلم أن تقارن بين حالين ومسلكين لتعزيز فكرتك.
- حدد مسبقًا متى وكيف تنهى حديثك.
- لخص الأفكار الأساسية حتى لا تضيع فى متاهة الحديث المتشعب.
- اضبط نفسك حتى لا يستثيرك أحد؛ وراقب لغة جسدك حتى لا تخونك.

- أشعر الطرف المقابل باهتمامك من خلال: ربط بداية حديثك بنهاية حديثه ما أمكن.
- تعزيز جوانب الاتفاق. - أشعره بمحبتك وعذرك إياه.

عوائق مهارة الإقناع

من عوائق الإقناع التى لا بد على الفرد أن يتجنبها ما يلى:

- الاستبداد والتسلط: لأن موافقة الطرف الآخر شكلية تزول بزوال الاستبداد.
- طبيعة الشخص المقابل: فيصعب إقناع المعتد برأيه وتتعاظم الصعوبة إذا كان المعتمد بنفسه جاهلًا جهلًا مركبًا.
- كثرة الأفكار مما يربك الذهن.
- تذبذب مستوى القناعة أو ضعف أداء الرسالة من قبل المصدر.
- الاعتقاد الخاطئ بصعوبة التغيير أو استحالته وهذه نتيجة مبكرة تقضى على كل جهد قبل تمامه.
- اختفاء ثقافة الإشادة بحق من قبل المصدر تجاه المستقبل.

الاتصال الإقناعى

يشير مفهوم الاتصال الإقناعى Persuassive communication إلى علم التفاعلات بين الأفراد التى هى شأنها أن تحدث أثارا سلوكية.

ومن ثم فالاتصال الإقناعى، اتصال مخطط Planned communication ينطوى على تلك التدخلات المقصودة التى تستهدف تحقيق تغيرات محددة سلفًا فى السلوك العلنى والمستتر والخفى للمستقبل المستهدف، ويفيد هذا العلم من أبحاث الاتصال، لتوظيف مبادئه العامة، كإطار مرجعى فى اتخاذ القرارات المتعلقة بالاتصال الإقناعى والمخطط.

وعلى الرغم من أن الإقناع ليس هو الأثر Effect الوحيد للاتصال إلا أن الكثير من الباحثين يذهبون إلى أن الرسالة المقنعة والفعالة هى تلك التى تتميز بخصائص جديرة بتحويل الوظيفة السيكولوجية للفرد على النحو الذى يجعله يستجيب علنا تجاه موضوع الإقناع، ومفرداته وبالأساليب التى يريدها القائم بالاتصال Communicator أو التى يوحى بها.

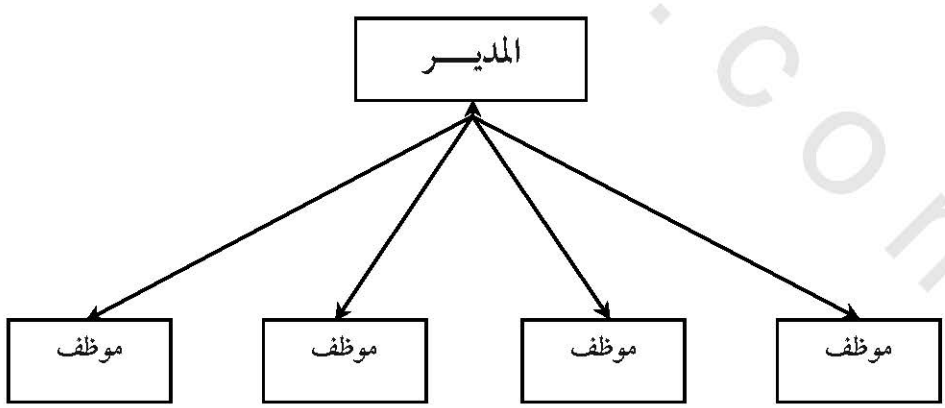
ومعنى ذلك «أن هناك افتراضًا يشير إلى أن أداة الإقناع إنما تمكن فى تعديل البناء السيكولوجى الداخلى للفرد، كمحاولة تعزيز الموقف الشرائى تجاه نوع معين من الدواء بواسطة إثارة الخوف فى نفوس الناس (عملية سيكولوجية). وهذا هو النموذج السيكولوجى لعملية الإقناع.

الاتصال الإقناعى والاتصال التعبيرى:

والاتصال الإقناعى يوظف فى فنونه، أساليب الاتصال التعبيرى، والإعلام، لغايته (الإقناعية) عن طريق تحريك الأفكار وإثارة المشاعر معًا. فالأسلوب فى الاتصال التعبيرى والاعلامى والخطابى يعتمد على اللغة الواضحة الدقيقة. دون إسفاف وفى الاتصال الإقناعى يستعين المرسل بأساليب الاتصال التعبيرى فى إثارة الانفعالات، و«تمثيل المنظر أمام العيون» بحيث تبدو كأنها درامية فى تقديمها، من أن يرى زملاءه. فالرؤيا هى أحد أشكال الاتصال. ومن الواضح أنه فى مثل هذه الظروف لا يستطيع المدير أن يقود موظفيه. فليست هناك وسيلة يدرك بها الموظف رغبات المدير، كما لايستطيع المدير أن يصدر توجهات لمرؤسيه فليس فى مقدوره إثارة دوافع الموظفين حيث أنه لا يدرك حاجاتهم أو رغباتهم.

وعندما يتعذر حدوث الاتصال لوجود جدار الصمت فإنه يستحيل الحصول على الجهود الجماعية ويتمثل فى أذهان العاملين مما يجعل الاتصال متعذرًا أو صعبًا لتعذر الرؤيا، وغالبًا ما نجد أن هذه الحواجز البشرية كورقة الترشيح حيث تسمح بمرور بعض الاتصال وتحجز البعض الآخر مما يجعل الاتصال غير متكافئ. والنتيجة الحتمية لذلك هو سوء الفهم وعدم القدرة على اتخاذ قرارات سليمة.

وإذا ما أزيل حواجز الصمت بين المدير وموظفيه بحيث يستطيعون التواصل بينهم فإنهم يتمكنوا من التفاعل والعمل سويًّا.

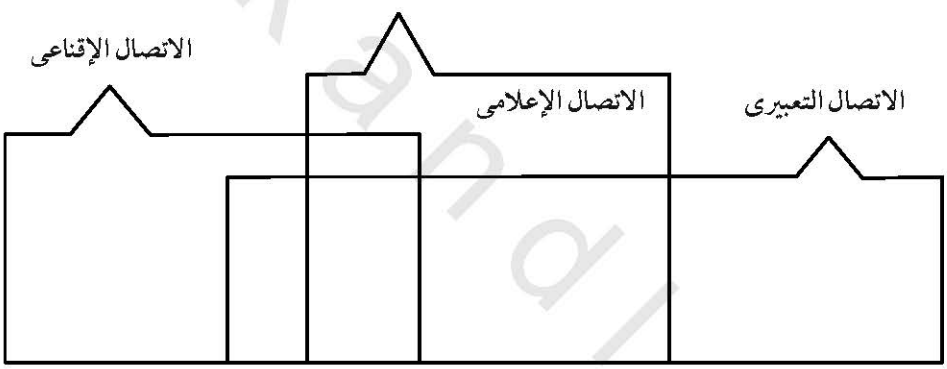


ويتضح من الشكل السابق إن أهداف الاتصال تكمن فى تيسير الحصول على المعلومات والفهم اللازم لعمل الجماعة.... فعندما يستطيع الناس الاتصال بعضهم بالبعض الآخر فأنهم بالتالى يتمكنون من العمل سويًا ولكن هل من الضرورى أن تعمل الجماعة متكاملة فى هذه الحالة؟ إن هذا يتوقف على معنويات الجماعة واتجاهاتهم نحو التعاون. ويستنتج من هذا أن من أهداف الاتصال تنمية الاتجاهات اللازمة لإثارة الواقعية والتعاون وتحقيق الإشباع المهنى.

وتساعد عملية الاتصال على تحقيق الأهداف التى ينشدها المدير سواء فيما يتعلق بالانتاج والتوزيع أو الخدمة أو أى هدف آخر فعملية الاتصال هى بمثابة الوصلة التى تربط بين الجهود الذهنية والجسمية للأفراد وتخلق منهم فريق منتج على مستوى المسؤولية تتوافر لديه رغبة أكيدة فى إنجاز ما يكلف به من عمل.

الإقناع وأنماط الاتصال

يتضح لنا مما سبق أن الاتصال يتضمن الإعلام والإقناع، والتعبير، والاتصال بالجماهير يشتمل على هذه الأنماط الاتصالية وذلك كما هو موضح فى الشكل التالى:



ويبين الشكل السابق أن هذه الأنماط الاتصالية، ليست مستقلة عن بعضها البعض ولكنها متداخلة فى بعضها البعض، على طول السلم الاتصالى، ولكن هذا التصنيف يقصد به التأكيد على كيفية كل فن من فنون الاتصال، وفى إطار المفهوم الذى يذهب على أن الاتصال بالجماهير هو «بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون فى مناطق متفرقة.

- والرسائل الواقعية فى هذا السياق تشير إلى الاتصال الإعلامى، الذى يتضمن الأخبار والمعلومات والتعليقات التى تدور حول الأحداث، وتنشرها الصحف وتذيعها الإذاعة المسموعة والمرئية.

- أما الرسائل الخيالية، فتشير إلى الاتصال التعبيرى الذى يشمل القصص والتمثيليات

والروايات والموسيقى وغيرها من ألوان الإبداع الفنى، التى قد ترتكز على الواقع، لكنها تنسج منه صورة فنية، أو قد تكون من نسج الخيال، ولكنها من حيث التعبير الاتصالى ترتبط بواقع المجتمع وما فيه من اتجاهات ومبادئ ومعتقدات وقيم وفى الاتصال الجماهيرى الحديث تتعرض الجماهير المختلفة من حيث السن أو الحالة الاقتصادية، أو المكانة الاجتماعية أو الثقافية، لنفس المؤثرات الناتجة عن الاتصال الإعلامى، والتعبيرى، مهما تباعدت مناطق إقامتهم.

- ويتضمن الاتصال الإقناعى: أشكال الدعاية، والإعلان، والتعليم والعلاقات العامة وغيرها من الأشكال التى قد تتصل بالفنون، والاتصال التعبيرى لأداء أغراضها الإقناعية وكما تبين فى الشكل السابق، فإن الاتصال الإقناعى يتداخل مع نمطى الاتصال: الإعلامى، والتعبيرى، ذلك إنه يتوصل بنفس الوسائل الاتصالية، ويفيد من فنية الإعلام، والفنون، لتوكيد هدفه الإقناعى، لكى يغير من مظاهر الاستجابة، عبر الدائرة الاتصالية العامة، التى تشترك فيها أنماط الاتصال جميعًا الأمر الذى يمكن توضحيه من خلال عناصره الأساسية، وهى:

أولًا: المرسل أو المصدر: وهو فى الاتصال الإقناعى، الشخص الذى يقوم بالاتصال بعد أن توافرت لديه النية فى العمل على تغيير مظاهر الاستجابة المرتبطة بموقف معين والمعبرة عنه، وهنا يفترض الاتصال الإقناعى فى منطقين: منطق مملكة الشخص الذى توجه إليه، ومنطق آخر يملكه المرسل أو القائم بالاتصال الإقناعى وهناك «صراع بين هذين المنطقين ينتهى إلى تغليب منطق المرسل على منطق المستقبل لكى يعتبر العمل الدعائى ـ مثلًا ـ ناجحًا».

ثانيًا: الرموز المكتوبة أو المنطوقة: التى يستخدمها المرسل للتعبير عن مفاهيمه وأفكاره التى تقوم بعملية التأثير والإيحاء أو الاضطراب والتمويه، وهى تعتبر ـ كما هو الحال فى الدعاية ـ بمثابة «عناصر تخلق نوعًا من الصدمات الفكرية التى تؤدى إلى سير منطق التفكير السرى فى غير طريقة الطبيعى.

ثالثًا: قناة الاتصال: التى تربط المرسل بالمستقبل، وتتحرك فنون الاتصال الإقناعى من خلالها، من المصدر إلى المصب، مرسله بوسائل الاتصال، من صحافة، وإذاعة وتليفزيون، وسينما ومسرح، واسطوانات، ومنشورات، ومعارض فنية، وهى نفس الوسائل التى يرسل بها الاتصال الإعلامى والتعبيرى، على النحو الذى يجعل التمييز بين أنماط الاتصال فى هذه القنوات أمرًا ضروريًا.

رابعًا: الجمهور أو المستقبل: وهو المستهدف فى عملية الاتصال الإقناعى ولذلك تلجأ الدعاية إلى «قادة الرأى» فى عملية الإقناع لأن ذلك من شأنه أن يؤدى إلى اتخاذ مواقف قدوة للآخرين، تتسم بالتأثير والقابلية للانتشار والمحاكاة.

خامسًا: المنطق الإقناعى: وهو الذى يسمح بالتجانس فى عناصر الإستراتيجية الإقناعية.

فالدعاية مثلًا، لا يمكن أن يكون جوهرها «صادقًا فى جميع عناصره، وإلا لما كانت هناك حاجة إلى الدعاية، كذلك لا يجوز أن يكون منطقها كاذبًا فى جميع عناصره، وإلا فالدعاية مقضى عليها بالفشل ـ ولذلك يتمثل المنطق الدعائى فى تحقيق أكبر قسط ممكن من الإقناع ولو كان ذلك على حساب الحقيقة.

رابعًا : مهارات الاتصال الفكرى

تستخدم مهارات الاتصال فى نقل الأفكار للآخرين.. ونستخدم مهارات الاتصال حينما نتصل بأشخاص آخرين ونتعامل معهم وجها لوجه أو غير ذلك.... وقد يمضى الناس معظم أوقاتهم فى محاولة لإيصال أفكارهم للآخرين ولكن للأسف تواجههم مشكلات متعددة.

- ومن أغرب أشكال الاتصال هو الاتصال الفكرى وهو الذى يزداد فيه شعور الشخص بأنك تتحدث إليه وحده وكلما حدث ذلك كلما تعاظم تأثير تواصلك معه وزادت ثقته بك.... وهناك مبدأ قديم وصحيح يقول: (إن إيمانك بكلام شخص ما نابع من الثقة المتبادلة بينكما) فالثقة أساس تقويمك فى أذهان الآخرين وتقويمهم فى ذهنك أيضًا وأيضًا وإنها أمر حاسم لأنها تحدد موقفهم تجاهك وتجاه رسالتك ولهذا فعليك أن تبذل كل ما بوسعك لتدفع من مكانتك بينهم ولتحظى بأكبر تصديق ممكن من قبل كل من تتعامل معهم.

وكلما توحدت عناصر الموضوع فى وحدة واحدة كان الاتصال الفكرى أعظم ولكن يحدث ذلك سيحتاج كل عنصر من هذه العناصر إلى قوة المعنى وذلك عن طريق وضعه مع بقية العناصر بشكل متماسك ومتجانس.

النجاح فى الاتصال الفكرى

تعتبر درجة التغير أهم مقياس للنجاح، فباستطاعتك نقل المستمع من حالة إلى حالة أخرى تريد الوصول إليها، وقد يتناول هذا التغير النواحى العاطفية أو التعليمية أو الجسدية أو الثلاثة معًا، وبناءً عليه يجب أن تحاول النجاح فى محاولتك هذه وإلا ستصبح محاولاتك كالذى ينفخ هواءً ساخنًا فى ليلة عاصفة.

خطوات نجاح الاتصال الفكرى

إن اختلاف اللغة يستوجب وجود مترجم يترجم بأمانة الأفكار بصورة صحيحة ومفهومة للمستمع.

عملية التفسير (التأويل): تجمع هذه العملية كل وسائل الاتصال الفكرى، فالشخص الذى يريد نقل أفكاره لشخص آخر أو المترجم يتلقى تلك الأفكار والكلمات ويصبها فى قالب واحد

مناسب، لكى يساعد المستمع على فهم ما يفعله، وهذا ما يتم فى جميع عمليات الاتصال الفكرى.... ونقل الأفكار لا يعنى فقط ترجمته من لغة إلى لغة الحوار، وهناك نواحى ثلاثة يجب إتباعها أثناء التحدث للآخرين، والتعبير عن الأفكار، وهى:

- هضم واستيعاب الأفكار المراد إيصالها للآخرين.
- صياغة هذه الأفكار بكلمات بسيطة، وتعتبر هذه العملية عملية عقلية.
- إيصال هذه الأفكار للمستمع بشكل شيق.

ومن أهم خطوات النجاح للاتصال الفكرى أيضًا ما يلى:

١- عملية التفسير (التأويل): فالشخص يريد نقل أفكاره لشخص أخر يتلقى تلك الأفكار والكلمات ويضعها فى قالب مناسب يساعد المستمع على الفهم.

٢- الفشل فى الاتصالات الفكرية: إن الجميع فى الاتصالات الفكرية لهم هدف مشترك وهو إغراء المستمع وإنك تريد إقناع الناس بشراء أشياء لا يحتاجونها كالدعاية، أو بموضوع معين.

٣- النجاح فى الاتصال الفكرى: تعتبر درجة التغير أهم مقياس النجاح فاستطاعتك نقل المستمع من حالة إلى حالة أخرى تريد الوصول إليها.

الفشل فى الاتصالات الفكرية

جميع الاتصالات الفكرية لها هدف مشترك وهو تغير المستمع أو التأثير عليه، وكمثال على ذلك أنك تريد إقناع الناس بشراء أشياء لا يحتاجونها (كالدعايات مثلًا)، أو جعلهم يؤمنون بفكرة بعيدة كل البعد عن أفكارهم، أو أن تفهمهم شيئًا لم يسبق لهم معرفته، أو أن يقوموا بفعل عمل ما لم يسبق لهم ممارسته من قبل، وأظن أنه ليس هناك أى سبب حقيقى لهذا الاتصال، إذ لم يتوفر هدف واحد من الأهداف التى سبقت، وإلا فستكون كمن يتكلم مع نفسه وإليها.

- يمضى الناس معظم أوقاتهم فى محاولة لإيصال أفكارهم للآخرين، ولكن للأسف تواجههم مشكلات متعددة. ونجد فى حياتنا العملية أمثلة كثيرة منها:

- كانت جهود الأستاذ «أوليفر» فى التدريس فاشلة، إذ لا يستطيع إيصال ما يدور بذهنه من أفكار إلى طلابه، ولا يحسن التعبير، حتى لقب بالغبى.

إن أكبر خطأ يقع فيه الناس أنهم حين يتعاملون مع بعضهم بعضًا، فإنهم يفترضون أن المعنى المقصود قد فهم تمامًا. ولكن ولكى يتم الاتصال الفكرى الناجح يجب أن يكون المعنى منقولًا بصورة سهلة سلسة تساعد على الفهم.

هل هناك علاقة حتمية بين الضجيج والاتصال الفكرى؟

هناك علاقة حتمية بين الضجيج والاتصال الفكرى ويكون سببًا لعدم وجود جو الانسجام الفكرى بين المتحدث والمستمع والضجيج قد يكون حسيًّا (بكاء الأطفال، الكلام، صوت الشخير،... إلخ).... ولكن لينجح الاتصال الفكرى عليك أن تتغلب على مثل هذه الصعوبات ويمكننا حصر هذه العقبات ضمن أنواع منها:

١- يمكن أن تكون العقبة الأولى صوتك المرتفع جدًا أو المنخفض جدًا.

٢- استخدامك للغة غير واضحة للمستمع أو أخطاءًا نحوية أو تعبيرًا بالإضافة إلى الأخطاء الطباعية.

٣- مكان الاجتماع.

٤- شعور المخاطب بالنعاس بعد الغداء.

٥- صوت عاصفة هوجاء فى الخارج.

٦- ارتفاع درجة الحرارة.

٧- صوت سحب الكراسى والمقاعد.

٨- صوت طنين دبور أو حشرة.

٩- جهل المخاطب بالموضوع المطروح.

وهناك مثال يوضح لنا الطريقة أو الفكرة لتحسين أى تواصل فكرى:

عانى أحد مديرى شركة صنع الألواح الخشبية من نزاع مستمر بين الموظفين والعمال، فكل فريق منهم يعد نفسه الأهم للعمل، وأخيرًا قرر هذا المدير أن يعقد اجتماعًا لحل المشكلة.... وأخبرهم فى الاجتماع أن شركتنا مثل الدراجة لها عجلتين فإذا كانت إحداهما أصغر من الثانية أو تعطلت فتتعطل الدراجة. ولكن إن كانتا فى توازن فستعمل بسهولة. وهكذا فهم الجميع الفكرة فالمدير نجح فى إيصال الفكرة معهم لأنه استخدم صورة قوية لأذهانهم. والصورة عظيمة الفائدة لمساعدتنا فى حل مشكلات التواصل الفكرى.

الطريقة الصحيحة لجذب انتباه الناس

لا بد لكل شخص يتلقى المعلومات من احتواء معنى معين فى ذهنه. ومن هذا المنطلق كان الهدف الأساسى للمتحدث إيصال ما يريده بالمعنى الدقيق؛ عن طريق جذب المستمع بشدة إلى المتحدث وهو الخطوة الأساسية؛ ولهذا فعلى المتحدث لتحقيق ذلك أن يعرف كيف يربط بين ما يقوله وبين ما يتلقاه المستمع وعليه أن يصوغ أفكاره بأسلوب بسيط وقريب من السامع. والاتصال الفكرى له ثلاث أهداف رئيسية، وهى:

١- جعل المستمعين تحت تأثير فكره معينه يستمعون إليها.

٢- إجبار المستمعين على إحساسهم بعقدة المسألة أو صعوبة الموضوع للمساعدة فى حلها.

٣- جعلهم يقومون بعمل معين.

وبذلك تصبح طريقة المتكلم حافزًا عظيمًا لجعل السامع يفكر كثيرًا، وعن طريق هذا التفكير سيطبق المرء ما يسمعه ومع أن التفكير والشعور والفعل أمور داخليه غير مرئيه، فإن تحقيقها لا يكون إلا بطرق خارجيه مؤثره جدًا.... أمثلة على ذلك:

- أضطر المجتمع الأمريكى المبتلى بسرطان التدخين إدخال دعايات تلفزيونيه تطالب بإيقاف التدخين وقد أظهرت هذه الدعايات أطفالًا يرتدون ملابس آبائهم، بالإضافة إلى صورة لفافة تبغ فى طبق رماد لفائف التبغ، وكان هدفهم إظهار تقليد الأطفال لآبائهم، وكانت هذه الصورة كافية لجعل الشخص المدخن يشعر بخطورة تدخينه فى دفع أطفاله إلى هذه العادة السيئة.
- إن لفت انتباه الناس لموضوعك ليس بالأمر السهل لأنه يجب عليك أن تعرف ما أهم شىء للقارئ أو السامع أو المشاهد. هذا بالإضافة إلى ضرورة معرفتك ما يحب ويكره وما أهدافه ومعتقداته ومخاوفه.
- كلما ازداد شعور كل واحد من جمهورك كأنك تتحدث إليه وحدة تعاظم تأثير تواصلك معه لذلك أعطى كل فرد من الجمهور إحساس بأنك تتحدث معه شخصيًّا فى جلسه خاصة. وسيقابلك باستجابة إيجابيه، ويهتم بك وبموضوعك بدرجة كبيرة.

كيف تستحوذ على ثقة الآخرين؟

- هناك مثل قديم وصحيح يقول (أن إيمانك بكلام شخص ما نابع من ثقتك به) فالثقة أساس تقويمك فى إذهان الناس. إنها أمر حاسم لأنه يحدد موقف الجمهور تجاهك وتجاه رسالتك. ولهذا فعليك أن تبذل ما بوسعك. لترفع مكانتك بينهم، ولتحظى بأكبر تصديق ممكن من قبل الناس.. مثلا على الثقة:
- من حياة بيكاسو: هناك قصة عن رجل تقدم من بيكاسو فى مقهى، وقال الرجل بإعجاب عن أعمال بيكاسو الرائعة خذ هذا الشيك الموقع بعشرة آلاف دولار ثمنًا لبعض أعمالك الأدبية فنزعه بيكاسو منه مجيبا عندما سأصرف الشيك، ستستلم الرسومات. فابتهج الرجل كثيرًا وشكره بامتنان. والسؤال هو ما الذى جعل هذا الرجل يدفع عشرة آلاف دولار ثمنًا لرسومات عابثة؟

بعض فوائد الحوار والاتصال الفكرى

- كسب حب الأخرين والتواصل معهم يجعل الناس يتآلفون مع بعضهم فالحوار من أهم أدوات التآلف، وتكون العلاقات طيبه وقويه مع كل المحيطين به فى المنزل والمدرسة والعمل.

- الحوار من أهم وسائل الاتصال والتأثير فى الآخرين حيث الاتصال المباشر المتبادل يحقق سرعة التفاهم ويضمن توصيل القيم والحقائق أكثر وأفضل وأسرع من وسائل الاتصال.
- الحوار وسيلة الإصلاح بين الناس وإشاعه روح الحب والود بما يحقق قوة المجتمع وتماسكه ويضمن السلام والأمن الاجتماعى من خلال تقريب وجهات النظر. والتفاهم والتنسيق والحوار وسيلة لتغيير اتجاهات الآخرين وميولهم بعد اقتناعهم عقليًّا ووجدانيًّا بمفاهيم ومعان جديدة.
- الحوار وسيلة للرد على الشبهات بأسلوب حضارى.
- عن طريق الحوار يمكن الحفاظ على الحقوق والمصالح حيث أن الحوار هم الأداة الرئيسية فى التفاوض فى جميع المجالات.
- الحوار وسيلة لكسب رضا الله تعالى والاهتداء بالآداب الرفيعه فى استخدام أسلوب الحوار.

الاتصال.. والرأى العام

تعريف معجم المصطلحات الإعلامية للرأى العام:

هو وجهة نظر أغلبية الجماعة الذى لا يفوقه رأى آخر وذلك فى وقت معين وإزاء مسألة تعنى الجماعة وتدور حوله المناقشة صراحة أو ضمنا فى إطار هذه الجماعة.

- عبارة نستعمل عادة للدلالة على تكامل إزاء الناس وليس مجرد التقاء آرائهم أو تجمعها أو ذلك بشأن مسألة أو مسائل تعنى المجتمع الذى لا يتحوى هؤلاء الناس على نحو من الأنحاء وعلى ذلك الأساس يمكن أن يعتبر الرأى العام صورة من صور السلوك الاجتماعى.

أثر وسائل الإعلام على الرأى العام

فى مقالة بعنوان (الاتصال والرأى العام) قام برناد بيراسون بدراسة عن تأثير وسائل الإعلام على الرأى العام ويقترح المعادلة التالية لمناقشة هذه التأثيرات. بعض أنواع الاتصال بتجذب انتباة بعض الناس لبعض أنواع القضايا تحت بعض أنواع من الظروف ويكون لها بعض الأنواع من التأثير. ويرى بيرلسون أن هناك تظهر (خمس مجموعات من العوامل المرتبطة بعمليات الاتصال). والتى تؤثر على الرأى العام منها:

- أنواع الاتصال: وهو يرى بأنه كلما تزداد الطبيعة الشخصية لوسائل الاتصال تزداد

فاعليتها فى تحويل الآراء. فمعظم حجم الشخصانية فى العمل الاتصالى من المفترض أن يحقق فعَّالية أكثر. ويرى بيرسلون أنه بناء على هذا التصور فإن فعَّالية الراديو أكثر من الجريدة لأنه أكثر شخصانية فالراديو يتحدث إليك أكثر مما تفعل الجريدة. وتأثير الوسيلة الاتصالية المتخصصة أكثر تأثيرًا فى تغيير الرأى من الوسيلة غير المتخصصة العامة. وفيما يتعلق بمضمون وسائل الإعلام وكذلك فإن المضمون العاطفى لوسائل الإعلام أكثر فعَّالية فى تغيير الآراء من المضمون العقلانى.

- **أنواع القضايا:** إن نوعية القضايا عامل من العوامل المؤقتة فى فعَّالية الإعلام فى تأثيره على الرأى العام، ويرى بيرلسون أن فعَّالية الاتصالات فى التأثير على الرأى تختلف باختلاف القضايا، ويكون مضمون الاتصال أكثر تأثيرًا فى الرأى العام إذا كانت القضايا جديدة وغير معادة وكذلك يكون تأثيره فى الرأى العام أكثر فعَّالية فى القضايا الهامشية من سرعة تأثيره فى القضايا الحيوية.
- **أنواع الناس:** يختلف تأثير وسائل الإعلام على الرأى العام باختلاف نوعيات الناس، إذ أن التأثير المباشر لوسائل الإعلام عليه يمكن ممارسته على جزء فقط من الجمهور الذى يتعرض لوسائل الإعلام المختلفة، وأنه كلما كان اقتناع الناس قويًّا بقضية ما يصبح صعبًا على وسائل الإعلام تغيير الآراء، وكلما كان الناس أقل معرفة بالموضوع كلما كانت الفرصة أكبر فى أن تقوم وسائل الإعلام بالتأثير لتغير الآراء.
- **أنواع الظروف المحيطة بالاتصال:** يرى بيرلسون أن فعَّالية الاتصال فى التأثير فى الرأى العام تتنوع باختلاف طبيعة الظروف المحيطة بها، فتأثير الاتصال فى تغير الرأى العام فى ظرف يكون فيه احتكار الاتصال أعظم من تأثيره فى ظروف تنافس الاتصال. كذلك فأن ما يعرف بالتوازن من خلال منافسة وسائل الإعلام يعنى نسبة توزيع المضمون لوسائل الإعلام المتنوع ما يمكن المتابعين لقضية ما أن يقرءوا أو يشاهدوا أو يسمعوا وجهات نظر مختلفة بقدر متساوى ومعقول.
- **أنواع التأثيرات:** هناك عدة أنواع من التأثيرات فى الرأى العام وفى هذا الإطار لا بد من التفريق بين تأثير وسائل الإعلام على اعتناق بعض الآراء أكثر من غيرها وتأثيرها على اعتناق الآراء السياسية بشكل شامل فوسائل الإعلام لها تأثير كبير فى الاهتمام بالشئون العامة التى تهم الجمهور.

العناصر الأساسية للخطاب الناجح

ذكر (ويل كارينجى) فى كتابه فن الخطابة إن الخامس من كانون الثانى... هو ذكرى موت السيد إرنست شاكلتون الذى توفى أثناء إبحاره فى سفينة «كوست» لاكتشاف المحيط الهادئ.

أول ما يلفت الانتباه لدى المرور بهذه السفينة... هى هذه الأسطر المحفورة على وعاء من النحاس:

- إذا أمكنك أن تحلم من غير أن تجعل حلمك سيدًا عليك.
- وإذا استطعت أن تفكر من دون أن تكون الأفكار هدفًا لك.
- وإذا أمكنك مواجهة النصر والهزيمة بروح متساوية.
- وإذا استطعت أن تلزم قلبك وأعصابك وأوتارك لخدمتك بعد إهترائها.
- وإذا أمكنك أن تتماسك حين لا يبقى منك شيئًا إلا الإرادة التى تقول لهم «تماسكوا».
- فإنك ستمتلك الأرض وكل ما فيها والأكثر من ذلك.. ستكون رجلًا... يابنى.

«لقد دعا شاكلتون هذه المقاطع «روح سفينة كوست» وهى الروح الملائمة التى يجب على أى إنسان البدء لكسب الثقة فى فن الخطابة».

يؤكد العلماء أنه منذ اجتماع الناس فى مكان واحد استوطنوه وتفاهموا بلسان واحد... عرفوا الخطابة... لأنه من الطبيعى أن يختلفوا فى رأى أو عقيدة... ومن الطبيعى أن يتنافسوا على غنيمة أو متاع أو سلطة.. فيحاول المتفوق أن يستميل إليه من يخالفون.. وأن يقنعهم.. فإذا ما اقتنعوا واستمالهم فهو خطيب وقوله خطبة.... ويكتشف فجأة.. ومن دون أن يعرف كيف ولماذا حدث ذلك.. أنه حقق تقدمًا عظيمًا.. فيرتفع من المنبسط كالطائرة فيحصل فجأة على الموهبة وعلى القوة الطبيعية والثقة بقدرته الخطابية.

- ربما ينتابك دائمًا خوف عارم أو نوع من الصدمة أو التوتر العصبى فى الدقائق الأولى التى تواجه بها الناس. لكنك إذا ثابرت.. فإنك ستتجاوز كل شىء ما عدا هذا الخوف الأولى الذى هو ليس سوى خوفًا أوليًا.. لا أكثر. فبعد الجمل القليلة الاولى.. تستطيع أن تسيطر على نفسك وستتحدث بارتياح.

قرار النجاح

ذات يوم.. كتب شاب ينوى دراسة القانون.. إلى إبراهام لنكولن يطلب نصيحته فأجاب لنكولن إذا قررت أن تصبح محاميًا.. تكون قد أنجزت نصف العمل.. تذكر دائمًا أن قرارك الذاتى للنجاح هو أهم بكثير من سائر الأشياء.

كان يسير عشرين أو ثلاثين ميلًا من أجل الاستماع إلى خطيب.. وعندما يعود إلى منزله.. يمارس الخطابة فى كل مكان. فى الحقول والغابات.. أمام الجماهير المحتشدة فى مخزن جونز للبقالة فى غنتريفيل.

كان يرهقه دائمًا الشعور بالنقص. ففى حضور النساء يجلس دائمًا خجولًا صامتًا.. وحين

تودد إلى يودى تود .. وقف فى الرواق صامتًا وغير قادر على إيجاد الكلمات.. يستمع إليها وهى تدير الحديث ومع ذلك.. كان الرجل الذى يجعل من نفسه خطيبًا يتناقش مع الخطيب الشهير السيناتور دوجلاس.. وذلك من خلال الممارسة والدراسة فى البيت. وهذا هو الرجل الذى أن يرتفع فى غبتسبرغ وفى خطابه الافتتاحى الثانى.. إلى أعلى منزلة يصبو إليها الإنسان فلا عجب.. إزاء عاهاته وكفاحه المؤلم.. أن يكتب: إذا كنت مصممًا أن تصبح محاميًا.. تكون قد أنجزت نصف العمل.

إذا شعرت بالخيبة والاستسلام فى أن تصبح خطيبًا تتناول ورقة الخمس دولارات التى تحمل رسم لنكولن وتتساءل ماذا يمكن أن يفعله لو واجهته ظروف مماثلة.. أنت تعلم ما الذى يمكن أن تفعله.. وتعرف ما الذى فعله. فبعد أن هزمة ستيفن أ. دوجلاس فى مجلس الشيوخ الأميركى.. حث اتباعه على عدم الاستسلام بعد هزيمة واحدة ولا حتى بعد مائة هزيمة.

حتمية المكافأة

– والآن... واستنادا إلى ما قاله البروفيسور جايمس.. يمكن القول أنه إذا تابعت الدراسة الذاتية لفن الخطابة بإخلاص وحماس.. وثابرت على التدريب الذكى يمكنك أن تتأمل بأن تستيقظ ذات صباح وتجد نفسك أحد الخطباء فى مدينتك وتتوقف مسألة نجاحك كخطيب على أمرين: مقدرتك الذاتية.. وعمق وقوة رغباتك.

فى أى موضوع تقريبًا.. تنقذك عاطفتك نحو الموضوع.. فإذا كنت تهتم جدًا للتوصل إلى نتيجة.. فإنك ستصل إليها بالتأكيد.. إذا كنت ترغب فى أن تصبح غنيًا.. فستصبح غنيًا وإذا كنت ترغب فى التعلم.. فستتعلم، وإن رغبت فى أن تكون صالحًا.. ستكون كذلك ما عليك إلا أن تقرر.. وبعد ذلك ستنشأ لديك رغبة فى تحقيق تلك الأشياء.

– ويضيف البروفيسور جايمس... إذا أردت أن تكون خطيبًا واثقًا من نفسك.. فإنك ستصبح خطيبًا واثقًا من نفسك لكن يجب أن ترغب فى ذلك.

لقد عرفت وراقبت باهتمام آلاف الرجال والنساء الذين حاولوا كسب الثقة بالنفس والقدرة على الحديث أمام الجمهور. ومن نجح منهم.. وعددهم قليل.. هل هم من الذين يتمتعون بذكاء غير عادى؟ إن معظمهم من الأشخاص العاديين الذين تجدهم فى بلدتك لكنهم ثابروا والناس الأكثر ذكاء.. يصابون بالخيبة فى بعض الأحيان.. إذ ينهمكون جدًا فى كسب المال.. فلا يحققون نجاحًا باهرًا فى ميدان آخر.. لكن الأفراد العاديين الذين يتمتعون بالذكاء ووحدة الهدف.. يصبحون فى آخر المطاف فى القمة.

إن هذا شأن إنسانى وطبيعى يحدث دائمًا فى الصناعة والتخصصات الأخرى. لقد قال أحد

العلماء (أن العنصر الأول للنجاح فى العمل هو الصبر).. وهو أيضًا العنصر الأول للنجاح هنا.

لا تفكر بالهزيمة:

إن أثمن ما يكسبه المرء من خلال التدريب على فن الخطابة هو الثقة المتزايدة بالنفس.. وزيادة الثقة بالقدرة على الإنجاز.. وبعد ذلك.. يقرر ما هو الشيء الأكثر أهمية لنجاح المرء فى أى موضوع ينوى تحقيقه.

أسئلة هامة حول الاتصال الفعال.. والإجابة عليها

فيما يلى بعض الأسئلة حول موضوع التواصل الفعال.. والإجابة عليها.

١ - هل القدرة على التواصل الفعال صفة فطرية «هبة من الله» أم مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها؟

على الرغم من عدم استبعاد وجود أصول وراثية لما يسمى بالذكاء التواصلى إلا أنه لا يمكن تجاهل دور البيئة فى تشكيل هذا الذكاء، لذلك فالتربية والتعليم يمكن أن تلعب دورًا حيويًا فى تنمية مهارات التواصل وتطويرها، حيث يتأثر الطفل خلال مراحل نموه بجملة عوامل أهمها:

- النماذج الإنسانية المتاحة أمامه عن طريق الملاحظة والتقليد لسلوكيات المحيطين به (الآباء، الأقارب، الزوار)، فإذا كان الأبوان مثلًا يتمتعان بذكاء تواصلى ويمارسان مهارات التواصل بكفاءة فإن الطفل سيبدأ بتعلم أول دروسه فى التواصل الحسن منذ نعومة أظفاره.
- النماذج التخيلية أى التأثر بما يراه فى كتب الأطفال والعاب الحاسوب وأفلام التليفزيون.
- التوحد أو التقمص حيث يتحول التعلم بالملاحظة إلى قوة هائلة عندما يتضافر حب الطفل لأبيه وإعجابه به وإدراكه التشابه بينهما عندها يتوحد الطفل بأبيه ويفعل كل ما يفعله الأب.... لذلك تقع على عاتق الأبوين مسؤولية كبيرة فى توفير مناخ تواصلى صحى جديد كى يقلده الأطفال.
- مكافأة السلوكيات التواصلية الإيجابية حتى ترسخ والعقاب العقلانى المتبصر للسلوكيات التواصلية السلبية.
- إشباع الحاجة الجسمية والنفسية للطفل كالحاجة إلى الحب والانتماء وتقدير الذات واللعب فإشباع الحاجة يوفر له الصحة النفسية والجسدية التى تجعله أكثر قدرة على التواصل مع الآخرين بشكل هادئ وودود لأن انعدام هذه الصحة قد يصيب الطفل بالإحباط والعدوان والهياج وكلها تؤدى إلى تمزيق التواصل.

٢- متى تؤثر أساليب الاتصال فى السلوك؟

- شخصية المتقبل: أثبتت التجارب أن الأشخاص المرتفعين فى الإحساس بالنقص، وعدم الثقة فى النفس يزيد ميلهم للإقناع عن غيرهم. كذلك تبين أن الأشخاص التسلطيين يقتنعون بسهولة بما يصدر إليهم من الأشخاص المرتفعين فى القوة أو المراكز فى مواقف المواجهة.

- طبيعة الاتجاه أو السلوك نحو موضوع التأثير: يترك المصدر نفسه نتائج مختلفة بين الأشخاص المتماثلين فى درجة قابليتهم للإقناع ويتوقف هذا الاختلاف على نوع الاتجاه أو السلوك المطلوب تغييره. فمن الصعب تغيير الاتجاهات العميقة فى الشخصية، أى الاتجاهات التى ترضى دوافع قوية. أما الاتجاهات الوقتية المصطنعة بسبب الضغوط الاجتماعية فمن السهل تعديلها، وعلى سبيل المثال فإن الاتجاهات العنصرية إذا كانت عميقة الجذور، فإن من الصعب التأثير فيها ولو بالعلاج النفسى كذلك من الصعب تغير الاتجاهات أو جوانب السلوك التى تعتبر جزءًا من نظام متسق من الاتجاهات من الناحية الوجدانية والمنطقية.

- معايير الجماعة: وهى تساعد على مقاومة تأثير أجهزة الأعلام، لأن الأشخاص يتمسكون بمعايير جماعتهم، وهذا يجعل اتجاهاتهم صعبة التعديل، وتبين التجارب أن موضوعات الاتصال إذا كانت تختلف عن معايير الجماعة، فإن الأشخاص الذين يقدرون جماعتهم نادرًا ما يتغير اتجاههم، بل ويزداد تمسكهم بالاتجاهات المعارضة لموضوعات الاتصال. كذلك إذا كان غالبية أعضاء الجماعة معارضين لموضوع الاتصال.

٣- كيف نؤسس علاقاتنا؟

التطور والتأسيس للاتصال بين الأشخاص: يمكن تعريف الاتصال البينشخصى بأنه «العملية الاتصالية التى يتبادل خلالها الأفراد رسائل شفهية وجسدية تساهم فى استحداث وبناء علاقات فيما بينهم سلبًا أو إيجابيا».

- تعد هذه العملية البينشخصية عملية معقدة بسبب الاختلافات والتفاوت فى توقعات واحتياجات أطراف العملية نفسها.
- أن التطور الذى صاحب النظرية الاتصالية المعاصرة كان نتاجًا للتقدم البارع فى علوم النفس والاجتماع والهندسة والكمبيوتر والذى أسهم بدوره فى بلورة مفهوم التبادلية الاتصالية.

طبيعة وممارسات الاتصال البينشخصى:

أن مفهومنا للاتصال البينشخصى يرتكز بشكل خاص على العملية الاتصالية وتتميز هذه العملية بالتعقيد، حيث أنها تتأثر بتوقعات واحتياجات وخبرات الأفراد المتفاوتة. إن الاتصال

البينشخصى هو ذلك الاتصال الذى يتم فى إطار علاقات مؤسسة. إن علاقاتنا المشتركة مع الآخرين تعد بمثابة الإطار الذى يهيء لنا الاتصال بشكل عام وتؤثر فى الوقت نفسه على نوعية وعمق هذا الاتصال وعلاقة الزوج بزوجته والمدرس بطلابه ما هى إلا علاقات تشكل إطار محدودًا يحتوى ما يمكن لنا اعتباره اتصالا بينشخصيا.

ويمكن أن تؤسس علاقاتنا مع الآخرين باتباع الخطوات التالية:

- فحص المؤثرات كالشخصية والصحة والجمال والملابس والذكاء والموهبة تساعدك على تقرير ما إذا كنت ستواصل العلاقة بعد اللقاء الأول أم لا.
- استعداد الطرف الآخر للقاء.
- افتتاح المقابلة بموضوع يثير اهتمام الطرفين كالهوايات والاهتمامات.
- ترك انطباع حسن يدعو للتواصل ويثير الاهتمام.
- التواصل البصرى.
- الابتسامة اللطيفة.
- اتخاذ وضع جسمى متقابل مع الآخر أثناء الحديث.
- تعزيز سلوكيات الآخر الإيجابية.
- تبادل عبارات المجاملة.
- تفادى الأسئلة التى ايجابتها لا والأسئلة المحرجه.
- التأكيد على الإيجابيات وتفادى السلبيات والتأكيد على الأمور المشتركة.

٤- هل تنمية المهارات الشخصية ضرورة أم ترف؟

إن التعلم من عالم أو مفكر أو زميل أمر ممكن ومتحقق، أن أسعى لتنمية مداركى وتوسعة الدائرة التى احتضنتنى واحتضنتها لسنوات أمر أدمنت عليه، لكن الأجمل من هذا وذاك أن أجد نفسى أتعلم من طالباتى، تقول أستاذه بإحدى الجامعات السعودية طرحت على طالباتى فكرة وصلتنى من أحد أبنائنا المبتعثين فى الخارج، وهى متعلقة بمادة تدرس عادة فى الجامعات الأوروبية، وبشكل خاص للطلبة القادمين من الشرق الأوسط وبعض دول آسيا، وتعالج هذه المادة تنمية المهارات الشخصية والاجتماعية، وما إن أنهيت حديثى حتى بادرت أحدى الطالبات طالبة فى كلية الطب بالإشارة إلى تجربتها الخاصة، من خلال مدرستها الثانوية الخاصة والتى تدرس هذه المهارات، تحرص لتطبقها على أرض الواقع، وهنا بينت طالبة أخرى وهى متخرجة من نفس المدرسة أهمية هذه المهارات فى تنمية قدرات الطالبة الفكرية والاجتماعية. ولأنى كنت قد بيت النية على دمج هذه المهارات ببعض مفردات المادة التى كلفت بتدريسها وهى (النظام

السياسى والاجتماعى فى الإسلام) لذلك طلبت فى محاضرة سابقة من الطالبه التحدث عن تجربتها الخاصة فى هذا المجال، على أن تبين فكرة سريعة عن آداب الحوار، كاحترام الوقت وعدم المقاطعة وأهمية الإنصات وغيرها من المهارات الضرورية لتفعيل النقاش بشكل إيجابى، وما إن وقفت الطالبة على المنصة حتى تحولت من طالبة فى السنة الثانية طب إلى معلمة من الدرجة الأولى، فمن خلال دقائق معدودة استطاعت توضيح الفكرة بكل جوانبها، وبدلا من أن أهتم بشكرها صوبت اهتمامى لمعرفة جدولها الدراسى، ومعرفة إمكانية استضافتها فى محاضرات أخرى، لعلها تكرر عرض الفكرة على بقية طالباتى فى الأقسام الأخرى، إلا أنى ـ هنا ـ لم أكن محظوظة بشكل كاف، فقد اعتذرت بأدب جم مبينة أن جدولها الدراسى لا يفسح لها المجال لقبول دعوتى، إلا أنها وافقت هى وزميلتها على إعداد ورقة تحمل ما تم عرضة لغرض توزيعه على بقية الأقسام، بارك الله بهما، ومع نهاية تلك المحاضرة، وبعد أن بدأت طالباتى بمغادرة القاعة، وبعد أن كدت أنهى استقبال استفسارات بعضهن، لمحت الطالبة تنتظر إنهاء حديث غيرها من الطالبات، ثم تقدمت بثبات لتقدم لى نسخة مصورة من كتاب، موضحة أنه خاص بمادة تدرس هذا العام لطلبة الثانوية المطورة، وما إن تصفحته حتى وجدته يعالج المهارات الشخصية والاجتماعية، مثل: (إدارة الصراع، العمل ضمن فريق، التواصل مع الآخر، كما يعالج مهارات تدعيم الاستقرار الأسرى وتفعيل الأدوار والمسؤوليات، مثل بناء العلاقات الأسرية وصلة الرحم، تفهم الأدوار داخل الأسرة، إدارة شؤون الأسرة، كما يتطرق لمعالجة مهارات التفكير، مثل: مهارة اتخاذ القرار، حل وإدارة المشكلات، تحديد الأهداف الشخصية، التفكير الناقد، كما اهتم بمهارات استثمار الوقت، مثل: التعامل مع وقت الفراغ، وحتى الاستمتاع بالإجازات وتنظيم الرحلات، ومهارات تنمى الوعى الاجتماعى والولاء الوطنى، مثل: تطبيق النظام، والمحافظة عليه، الذوق العام، الوطنية والمواطنة، السلوك المسئول، التطوع) كما استند الكتاب على الاستدلال بأدلة من الكتاب والسنة والتراث الإسلامى، وهذا الاستدلال يدعم حقيقة دعوة الدين الإسلامى للتفاعل الإيجابى فى كافة جوانب الحياة الأسرية والاجتماعية والوطنية. وفى نهاية الحديث توجهت الأستاذة بالشكر إلى الطالبة التى استفادت كثيرًا من عرضها وفى الوقت نفسه استمتعت به، كما شكرت زميلتها على عظيم اهتمامها وحرصها الشديد، كثر الله سبحانه من أمثالهما، كما تقدمت بالشكر لوزارة التربية والتعليم التى حرصت على الاستفادة من مجموعة متميزة من المتخصصين لإعداد هذا الكتاب، وتمنت لو تم تدريس هذا الكتاب لكافة الطلبة والطالبات فى المرحلة الثانوية والجامعة فهو سيزيد ـ بعون الله ـ من فعَّالية الطلبة وينمى قدراتهم الاجتماعية وانتماءهم الوطنى.

٥- هل النقد والتقييم للآخرين ليس دائمًا صحيحًا؟

غالبًا ما تصل المحادثات إلى التعبير عن المواقف تجاه القضايا المختلفة وهذا أمر طبيعى، ولكن

الأمر الذى ينبغى تجنبه دائمًا هو أن نعبّر عن رأينا بصيغة التقييم والحكم... فإن هذا من شأنه أن يثير غضب الطرف الآخر ويجرح مشاعره وربما يحسسه بانتهاك الكرامة الأمر الذى يدفعه باتجاه رد فعل معاكس وربما عنيف يحول دون مواصلة الحوار.

- ذات مرة أطلق أحد المحاورين حكمًا تقييميًّا تجاه مستمعه إذ قال له:

إنك جديد فى تجاربك ولم تتضح بعد وهذا أمر ينقصك فينبغى عليك أن تتعلم أولًا ثم تأتى للحوار معى!!

وواضح أن مثل هذه الطريقة فى المحادثات تحفّز عند المستمع مشاعر الغضب وتوقظ عنده الشعور بضرورة رد الفعل الدفاعى.. وهو رد فعل قد يكون طبيعيًّا بما أننا بشر حيثما نشعر بانتهاك كرامتنا.

- صحيح أننا أحيانًا نصادف محاورين لهم من المرونة وسعة الصدر والمهارة ما يعينهم على تجاوز مثل هذه المواقف إلا أن الأغلب لا يملكون هذه السماحة والصبر فيثورون ضدّنا وبالتالى سيكون إمكان التفاهم فضلًا عن التعاون والتنسيق غير ممكن... وليس هذا فقط بل سينعكس الأمر على الموضوع الأصلى للمحادثات وربما يتحول مجرى الحديث إلى صراع شخصى وينحرف الكلام حتى يصبح موضوع الاجتماع ثانويًّا وهذا بالتأكيد ليس الهدف الذى دخلنا من أجله للاجتماع.

- من هنا يتضح أن النقد والتقييم للآرين ليس دائمًا صحيحًا بل وفى الكثير من الأحيان يضر ولا يفيد لأنه يقلب الود إلى توتر والتفاهم إلى عراك وربما يجدّد جروحًا جئنا من أجل تضميدها.. لذا يقترح أن نستبدل التقييم بتغذية معلوماتية تتضمن شرح آراءنا ومشاعرنا وطموحاتنا وتوقعاتنا إزاء سلوك الطرف الآخر فمثلًا يمكن التعبير هكذا: لا شك أن مجال عملك يحتاج إلى المزيد من الخبرة وطول النفس والصبر وأرجو الله أن يساعدك على التوفيق فيه.... بالرغم من النجاحات الكثيرة التى حققتها فى عملك إلا أن هناك العديد من المجالات بحاجة إلى مواصلة وتجارب جديدة.. من الطبيعى أنّك ملتفت إلى إننا كبشر نخطئ ونحتاج إلى المزيد من التعلم والصبر... وهكذا.

٦- هل حقًا أن المسنين أكثر تصلبًا وتمسكًا بالرأى؟

يردد الكثيرون عن كبار السن أنهم يتمسكون بشدة بآرائهم وأفكارهم كلما تقدم بهم العمر. ولكن هناك دراسة حديثة أجراها بينى فيشير Penny Visser مع عدد من الباحثين بجامعة برنستون الأمريكية بينت نتائج مختلفة عما يشيع عن المسنين إذ تبين على العكس أن الراشدين فى مرحلة العمر المتوسط كانوا أكثر مقاومة لتغير اتجاهاتهم الفكرية بالمقارنة بالمسنين.

ولكى يتحقق الباحثون من ذلك قاموا بتطبيق مقاييس نفسية للتعرف على الاتجاهات الاجتماعية والسياسية التى يحملها الآلاف من الأفراد تجاه حياتهم، ثم حاول الباحثون بعد ذلك بتقدير مدى اقتناعهم وقبولهم بآراء معارضة وتناقض مع اتجاهاتهم ومعتقداتهم السابقة.... ولقد أظهرت النتائج على غير ما هو متوقع أن الأفراد الراشدين فى المراحل المبكرة من منتصف العمر أظهروا مقاومة أشد للآراء الجديدة، وأصروا على التمسك بآرائهم بقوة مقارنة بكبار السن، الذين كانوا أكثر مرونة فى تقبل وجهات النظر المختلفة والمعارضة.... لقد كان واضحًا أن المسنين يتقبلون الأفكار الجديدة أكثر من غيرهم، أى أنهم كانوا أقرب إلى التسامح والتقبل للآراء المختلفة عن آرائهم.

٧- كيف ننشئ تواصلًا اجتماعيًّا ناجحًا مرضيًّا؟

عن طريق احترام مشاعرنا وأفكارنا ودوافعنا نستطيع أن ننشئ تواصلًا اجتماعيًّا ناجحًا ومرضيًّا... وذلك عن طريق مراعاة الأمور التالية:

١- اطرح أربعة أسئلة: عندما نتعامل مع الآخرين هل نوظف مهارات التواصل الأمثل؟ تخيل نفسك تتحدث مع شخص مهم بالنسبة له... وخذ بضع دقائق لتجيب عن الأسئلة وأية معلومات مرتبطة بها؟

أ) هل أعطى انتباهى الكامل؟ إن إعطاءك انتباهك الكامل لشخص ما يدل على مدى احترامك له.

ب) هل أبدى اهتمامى بالكامل للشخص الآخر؟ لاحظ عالم النفس «ويليام جيمس» بمجرد أن يصبح أى شىء بالنسبة لك أمرًا شخصيًّا يصبح أهم شىء بالنسبة لك فى الحياة.

ج) هل أسعى للتفاهم المتبادل؟ إن التفاهم والتبادل يتطلب صراحة كاملة فى التعبير فقد سمعت بالمقولة التى تقول لا تحكم على الآخرين حتى تكون مكانهم فبغض النظر عن مدى الألم الذى ستسببه لك رسالة عليك أن تقبل حق الآخرين فى نقل حقيقتهم لك. عليك أيضًا أن تعى الغرض الأساسى لتواصلك مع الآخرين، وتبحث عن أرضية مشتركة، وتركز على ما يجمعكم، وترحب بالغموض كدليل على محاولة الوصول للأمثلية. عليك أن تكتشف ما هو أهم بالنسبة للآخرين وما يدفعهم أن يقدموا أفضل ما عندهم. فكر وتحدث بما يفيد مصلحتك العليا.

د) هل ألهم الآخرين بالعمل أو القرار الأمثل؟ شجع الآخرين على أن يحققوا أقصى استفادة من نقاط قوتهم وحدد خطوات العمل الأمثل الضرورية للحصول على أفضل نتيجة وتأكد من طرحك أفضل الأسئلة والاستماع لأفضل الإجابات.

٢- استمع للتواصل الأمثل: يقول شكسبير «أعط الكل إنسان إذنك وقليلًا صوتك» فعندما تستمع فليس بأذنك وعقلك فحسب ولكن بعينك وقلبك فأنت تظهر للآخرين أنه

بغض النظر عن رسالتهم. فهم يستحقون أن تعيرهم انتباهك الكامل.... هل تعلم أن الشخص العادى يتحدث بسرعة تصل تقريبًا إلى ١٢٥ كلمة فى الدقيقة؟ وأنت فى الغالب تفكر بسرعة تراوح من ٤٠٠ إلى ٦٠٠ كلمة فى الدقيقة.

وهناك بعض الاقتراحات قد تفيد فى هذا الشأن نستعرضها فيما يلى:

أ) اعط انتباهك الكامل: إن من أكثر السلوكيات احترامًا للآخرين منحه اهتمامك دون قيد أو شرط. اصنع جوًا خاليًا من مصادر التشتت أو حاول تقليلها للحد الأدنى. ومن الأفضل أن تميل للأمام وتواجه الشخص وتنظر إلى عينه بشكل مباشر ومستمر. ابتسم وهز رأسك عند الحاجة وامتنع عن إصدار الأحكام ولكن صريحًا وواضحًا. اظهر اهتمامك للآخرين عن طريق التأكد من أنك تفهمه.... احترم آراء ومشاعر الآخرين وخاصة عندما يختلفون معك فى آرائك ومشاعرك.

ب) توافق مع احتياجات الآخرين: يمكنك أن تساعد الآخر على أن يخرج ما بداخله بأن تسأله «يبدو أنك قلق بشأن شىء ما ما الذى يضايقك».

فالأسئلة المفتوحة تشجع الآخر على البوح وتجنب الأسئلة التى تكون إجابتها بنعم أو لا.

فالأسئلة التى نبدأ بـ (من ـ ما ـ ماذا ـ متى ـ أين ـ كيف...) تعطى الفرصة لتواصل مفتوح.

عند توقفك لتستوعب وجهة نظر الآخر توحى للمتحدث معك أنك تستمع له وتشجعه على التعبير عن رغباته مما يمكنك من اكتشافه ويمكنك أن تشجع المزيد من التعبير عن طريق استخدامك تعليقات مثل «ما الذى يدور بعقلك» إحك لى عن هذا الموضوع «استمر...». والأهم من كل هذا ألا تقاطع المتحدث.

ج) استجب بالانعكاس من الأمثل: عندما توظف أو تستخدم انعكاس المشاعر فأنت تعيد تقرير الشعور أو معنى التواصل أو كليهما بطريقة تظهر تفهمك وعدم إصدارك لأية أحكام. يمكنك أن تشجع الآخرين على اكتشاف أفضل الحلول باستخدام أسئلة مثل:

«ما أفضل ما يمكنك عمله حيال هذا الأمر؟».. «ما أفضل خيار متاح لك؟».

- إن عملية عكس المشاعر تلك تحقق أعظم منافعها عندما تكون غاضبًا وفى حاجة لكى يفهم الآخرون مشاعرك كثيرًا يكون من الأفضل أن تفكر فى معنى الرسالة التى تتلقاها ومن الضرورى تلخيص الأجزاء الهامة لمحادثة طويلة لضمان فهمك للآخر بطريقة صحيحة.

د) قلل السلوكيات غير المرغوب فيها للحد الأدنى: «إنه من ترافة الحياة أنك إذا رفضت أن تقبل أى شىء سوى الأفضل إنك فى أحوال كثيرة قد تحصل عليه». دبليوسومرست موم.... وكيف يكون رد فعلك عندما تشعر أنك مهدد؟!

إن وضع حدود توفر الأمان الذى نحتاجه وكذلك الرد المناسب على انتهاك تلك الحدود لهو شىء ضرورى لسعادتك ومصلحتك فنقل رد فعلك باستخدام التوكيد الأمثل سيوجد نوعًا من الفهم عندما تشعر بالتهديد.

٨- ما هى فلسفة وسيكولوجيا الاتصال؟

تقوم فلسفة الاتصال على مبدأ التفاعل بين الأفراد والجماعات معًا بغرض بناء وتقديم اجتماعاتها الحديثة ـ والاتصال الإنسانى يجب أن يكون بناءًا هادفًا للتعبير نحو الأفضل مهما كان نفسيًّا محدودًا مثل الترويح المفيد للود.. والاتصال الإنسانى هو أيضًا موقف تعامل/ تفاعل اجتماعى مدنى يقوم على نظام واع من المدخلات والعمليات والمخرجات المحكومة باعتبارات خلقية متفق عليها ثقافيًّا أو رسميا بالإجماع أو الاتفاق العام وإذا لم يقوم الاتصال الإنسانى على ذلك يظهر لنا الضغط والمضايقات النفسية والمعيشية والوظيفية أو العنف والارهاب التى يمارسها فرد على آخر.

٩- ما هى شخصيتك؟

أى شخصية أنت (شخصيتك) وماذا تفعل (تصرفاتك) هذان أمران يؤثران فى نظرة الناس إليك وتفكيرهم فيك. كما أن شخصيتك تؤثر فى نوع العلاقات التى تقيمها مع الناس فى المجتمع.... ويمكن أن تعرف نفسك وشخصيتك من خلال ملاحظة كيف يتصرف الناس اتجاهك.

فإذا كان الناس يتجنبوك بصفه عامة، حاول معرفة ذلك، ثم حاول تغيير تلك النواحى فى شخصيتك التى تزعج المحيطين بك.

١٠ - ما هو السر فى التعامل مع الناس؟

قال سيجموند فرويد فى القرن العشرين أن كل ما تقوم به ينبع من دافعين: (دافع الجنس والرغبة فى أن تكون من العظام) كما قال أن الشعور بالأهمية من أهم مكونات الشخصية، وبعض الأشخاص يصبحون معاقين لكى يحصلوا على تعاطف وأهتمام الآخرين، وتبين بعض المصادر أن بعض الأشخاص ربما يصبحون مجانين بالفعل كى يجدو فى دنيا أحلام الجنون والشعور بالأهمية. والتعلم يجدوه فى عالم الواقع القاسى حيث قال أن الطريقة الوحيدة للتأثير على الشخص الآخر هى أن تتحدث عما يريده هو، وتبين له كيف يحصل عليه وتذكر ذلك حين تحاول أن تستميل شخصًا ما للقيام بشىء.

وقدم فورد أفضل نصيحة فى فن العلاقات الإنسانية وهى: أن كان هناك سر للنجاح فإن هذا السر يكمن فى القدرة على معرفة وجه نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من وجهة نظرك ومن وجهة نظر الشخص الآخر معا.

١١ - ما هو فن التعامل مع الآخرين؟

لكى يكون أسلوب تعاملك مع الآخرين ناجحًا وفعالًا لا بد من إقامة علاقة طيبة مع الذين تتعامل معهم، وأن تتواصل بوضوح، وأن تتجنب المحاباة والتحييز. وهناك كثير من الناس عملهم هو مساعدة الآخرين مثل المدرسين والأطباء وغيرهم وهذا يتطلب إقامة علاقات طيبه.... وأيضًا من فن التعامل إذا علمت أن الشخص الآخر مخطئ وأخبرته بذلك بلفظه فإن ذلك ينقلب بطريقة عكسية وقليل من الناس هم منطقيون فمعظمنا متحازون ومتحاملون ومعظمنا مصابون بأراء مشبعة بالحسد والشك والخوف والغيرة والغرور ومعظم الناس لا يرغبون فى تغير أرائهم بشأن دينهم أو طريقة لبسهم أو حلاقة شعرهم وهكذا، إذا كنت تميل لأخبار الناس أنهم على خطأ فيجب أن يكون ذلك بحذر وهدوء ولباقة.

١٢ - كيف تقيم علاقات طيبة مع الناس؟

كى تقيم علاقات طيبة لا بد أن يراك الناس أثناء قيامك بعملك ولا بد أن يكون بإمكانهم مشاهدتك ـ ولا بد من قيامك بأعمال يحس الناس بقيمتها وفائدتها ويجب أن تصغى إليهم أيضًا. أظهر لهم اهتمامك بمشاكلهم وحاجاتهم ولا بد أن تكون موجودًا حين يحتاجون إليك.

١٣ - ما هو مفتاحك إلى النجاح والسعادة؟

إن كل ما تريده من الحياة شيئين (النجاح والسعادة) كلنا نختلف عن بعضنا لبعض، وقد تكون فكرتك عن النجاح مختلفة عن فكرتى أنا، إلا أن هناك عاملًا كبيرًا واحدًا يتعين علينا جميعًا أن نتعلم كيفية التعامل معه إن كان لنا أن ننجح أو نسعد. وتؤكد الدراسات أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قد قطعت ٨٥٪ من طريق النجاح فى أى من الأعمال أو الوظائف أو المهن و٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية.

١٤ - هل وجدت الناس لتبقى؟

نعم وجدت الناس لتبقى وهذه هى الحقيقة، كرهنا ذلك أم أحببناه ـ نحن لا نستطيع ببساطة أن نحقق أى نجاح أو سعادة فى عالمنا الحديث دون أن نضع الناس الآخرين فى حسابنا أبحث عن النجاح فى أى اتجاه وفى أى فرع وستجد أن هناك رجل أو امرأة فمن أتقن موهبة التعامل مع الناس سنجده شخصًا يتمتع بطريقة جيدة للتواصل مع الآخرين.

١٥ - كيف يمكنك خلق الانطباع الأول الجيد؟

هناك طريقة أخرى للتحكم والسيطرة على تصرفاتك ومواقف الآخرين، وهى أن تتذكر أن الانطباع الأول الذى تتركه يميل إلى أن يكون نفس الانطباع الأخير الذى يأخذونه عنا، وأن اللقاء الأول هو ما يشكل النغمة الأساسية، وبدونه يصبح من الصعوبة دفع الشخص الآخر إلى

تغيير فكرته عنك، وقد يترك الكثيرون انطباعًا سيئًا عنهم بلا قصد منهم.... كما يحكم الناس عليك ليس فقط بالقيمة التى تحددها لنفسك، بل بالقيمة التى تضعها للأشياء الآخرى أيضًا مثل وظيفتك وعملك وحتى تنافسك مع الآخرين.

وهناك حكمة تقول «لا تحكم على الآخرين حتى لا يحكم الآخرون عليك» ذلك أنه فى كل مرة نحكم فيها على أحد الأشياء نعطى الآخرين الإشارة للحكم علينا والصداقة لا تتم من تلقاء نفسها، فنحن نقوم «باختيار» أصدقائنا، وسواء كنا واعين أو غير واعين، ويتم اختيارنا لهم على أساس الحاجة والجوع.

١٦ - ما هى الطريقة المفيدة لاجتذاب الناس؟

لكى نجتذب الناس يمكن أن نستخدم طريقة تسمى (أسلوب ثلاثية اكتساب الأصدقاء) وهى:

أ) التقبل: تقبل الآخرين للمرء «فيتامين» فى حد ذاته أننا جميعًا نشعر بالحاجة إلى تقبلنا من الآخرين على حالتنا. إننا نريد ذلك الشخص الذى يمكننا من أن «نسترخى» فى وجوده، ذلك الذى تستطيع معه أن نترك شعرنا على ما هو عليه دون تمشيط وأن نتحرر من وجود أحذيتنا فى أقدامنا. إن القليلين جدًا منا من يمتلكون شجاعة أن يكونوا أنفسهم بالكامل وبصورة طبيعية عند تعاملهم مع العالم الخارجى بصفة عامة، لكننا نحب أن يكون لدينا ذلك الشخص الذى نستطيع فيه أن تكون أنفسنا على طبيعتها معه، وذلك إننا مع مثله يمكن تقبلنا على ما نحن عليه.

ومن المطلوب منك ألا تضيع معايير شخصية صارمة للطريقة التى تعتقد على الآخرين أن يتصرفوا بها، فعليك أن تعطى الطرف الآخر حق أن يكون نفسه، فليس عليك أن تصر على أن يفعل ما تفعل أنت وأن يحب كل شىء تحبه أو تهواه ودعه يتمتع بالاسترخاء عندما يكون معك.

والغرابه الشديدة هى أن أولئك الذين يتقبلون ويحبون الناس على ما هم عليه يتمتعون بأكبر تأثير فى تغير سلوك الأخرين إلى الأفضل. كما قال أحد العلماء «ليس بمقدور أحد أن يقوى إنسان أخر، ولكن بحبك لهذا الإنسان الآخر على ما هو عليه، تستطيع أن تمنحه القوة ويغير نفسه».

ب) القبول: أبحث عن شىء يتوفر فى الآخرين ويحظى بقبولك قد يكون ذلك الشىء بسيطًا أو بلا قيمه كبيرة، لكن عرفة بأنك تقبل فيه هذا الشىء وترضى عنه، وعندما يشعر الطرف الآخر بقبولك العادل ورضاك سوف يعمل على البدء فى التغيير فى سلوكه حتى يتسنى له أن يحظى بقبول تلك الأشياء الإضافية التى زادت والرضا عنه.

جـ) التقدير: أن تقدر الشخص يعنى أن ترفع من قيمته، والعكس هو الحط من القيمة ويجب أن يعرف الآخرين عنك أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم، وعاملهم على أساس أن لهم قدرهم

لديك. لا تتركهم فى انتظارك، ووجه إليه الشكر، وتعامل مع الناس بطريقة متميزة خاصة ومتفردة تختصهم وحدهم.

١٧ - كيف لا تكن ملحًا؟

نعرف جميعًا أن هناك من الناس من يلح فى السعى لكسب قبول الآخرين ورضائهم، وهو ذلك الصنف من الناس الذى يبذل كل جهد يستطيعه من أجل أن يبدو جذبًا ولطيفًا، بل والذى لا يتورع من أمتهان نفسه من أجل استثارة مشاعر المودة فى نفوس الآخرين، غير أننا نعرف أيضًا أن هذا النوع من الناس بالذات نادرًا. بل أبدًا ما يستطيع أن يحظى بالحب أو القبول.

١٨ - هل الخوف من الناس يدفعهم بعيدًا عنك؟

يشكل الخوف من أكبر المعوقات فى عملية التعرف بالناس بسرعة والتعامل على أساس من الود، فإنك لو تخشى ألا يحبك الطرف الآخر فإنك تكمن داخل قوقعتك ولن تستطيع الناس الاقتراب منك ذلك لأنك بعيد عنهم، ولأن مواقفنا معديه لبعض الأمراض، وأن لها تأثيرها على الطرف الآخر، فإنهم يبدؤن الانسحاب عنهم أيضًا.

وينصح العلماء بإنه يجب أن تتغلب على خشيتك من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم بالمخاطرة وراهن على أنه سوف يكون ودودًا معك. إنك لن تفوز فى كل مره، إلا أن الأمور تميل جميعًا إلى أن تكون على صالحك. وعليك أن تتذكر أن معظم الناس يتشوقون إلى الصداقة كما تتشوق أنت إليها. إنها تشوق عالمى، وقد تكون أنت السبب فى أن الطرف الآخر لا يظهر دائمًا مودته ووده وقد يرجع ذلك إلى خشيته من أن تقوم برده وصده عنك. لتكن المبادرة من جانبك ولا تنتظر قليلًا على الصداقة من الطرف الآخر أبدًا بالتحرك الأول والنتيجة أنك ستراه قد بدأ فى التعامل والاهتمام.

١٩ - كيف أصنع المعجزات بابتسامه؟

إذا مر بخاطرك الشخص المبتسم أو ذلك النوع من الناس الذين من السهل التعرف بهم وتعرفهم بالفعل، فسوف نجد أنهم، وبلا أستثناء، من كبار المبتسمين إن الابتسامة الحقيقية المخلصة تقوم مقام السحر فى خلق شعور المودة فى نفوس الآخرين فى لحظتها على الفور.... إن الابتسامة الطيبة الخالصة تقول أشياء عديدة للطرف الآخر أن ما تقوله ليس مجرد «إننى أحبك وأنى إليك كصديق» ولكنها تقول أيضًا «أننى أحبك وستحبنى أيضًا».

٢٠ - ما هى الغلطة الكبرى فى العلاقات الإنسانية وكيفية تجنبها؟

عليك أن تتذكر أن البشر فى داخلهم مخلوقات أنانية، وأن ما يهتمون به أولًا وأخيرًا وداتمًا هو أنفسهم وأمورهم من وظائفهم إلى عائلاتهم إلى مسقط رؤوسهم ومدنهم الأصلية، إلى أقطارهم

وحتى السؤال مثل «من أين جئت» لا يكشف سوى عن اهتمامك بالشخص الآخر وبالتالى تدفعه إلى الاهتمام بك وتذكر أنك كائن بشرى أيضًا وأن الطبيعى لك أن تقع أسر الإغراء فى البدء مباشرة بالتحدث مع نفسك، إنك تريد أن تلمح، وتريد أن تؤثر فى الشخص الآخر، لكن فى الحقيقة ستحظى بتقدير أكبر لدى الطرف الآخر، وإن حولت المحادثة إليه ولم تحولها لك. إنه سيزرع فى نفسه فكرة أرقى عنك وسوف يعدك من الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء كبير.

٢١ - كيف تدفع الآخرين لمساندة أرائك؟

غالبًا ما تحتاج إلى كلمة (نعم) أو (أوكى) أو موافقة شخص أخر لكى يتم الأخذ برأى لنا وتنبيه، وأفضل طريقه فى العالم للحصول على تأييد الطرف الآخر هى أن تقوم بإشراكه فى رأيك وبدلًا من أن تقول له «أود أن توافق على هذا» أو «أود أن يكون قرارك فى صفى» حاول أن تقول لو كنت مكانى كيف يمكنك أن تعرض هذا الرأى وتحظى بالموافقة عليه.

٢٢ - كيف يمكن للشكر والثناء أن يطلق الطاقة؟

يعتقد الناس على مر العصور أن للثناء والمدح نوعًا من القوة التى تعمل على المعجزة وقد كتب «شارلز فيلمور» إن كلمات الثناء والامتنان والتعبير عن الشكر تقوم بكل الطرق بالإشعاع بالطاقة واطلاقها. إن بوسعك أن تمدح جسدًا ضعيفًا ليتحول إلى قوة، وأن تمدح قلبًا يملؤه الخوف ليتحول إلى السكينة والثقة، والأعصاب المحطمة إلى ثبات وقوة، والمشروع الفاشل إلى نجاح وازدهار، والنقص والحاجة إلى الكفاية والرضا.... على أنه يبدو أن الكثير لا يعرف كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة لكن الحقيقة إن هذا الأمر يحدث بالفعل.

٢٣ - كيف تنتقد الآخرين دون أن تسبب لهم الحرج؟

فى ٩٥٪ من الحالات التى تردد فيها للغير «إننى أقول لك ذلك من أجل مصلحتك» فإننا لا نقصد ذلك أن تصدقنا القول إننا نقول لك ذلك من أجل ذاتنا وتدعيمها عن طريق تصيدنا لأحد الأخطاء فيه. إن أكثر الأمور الفاشلة شيوعًا فى العلاقات الإنسانية هى الطريقة التى نحاول بها أو التى تتم أحيانًا بطريقة لا واعية منا والتى تزيد من إحساسنا بالاعتزاز بذاتنا عن طريق التقليل من شأن واعتزاز الطرف الآخر بذاته واحترامه لها. وإن القيام بتصيد أخطاء الغير، والتقليل من شأن الآخرين، والتنكيد عليهم، وتعرية ظهورهم ليست كلها إلا أعراض للاعتزاز الهابط بالنفس أو الاحترام منخفض الدرجة لها.... على أن هناك تلك الأوقات التى يتعين على القائد الناجح أن يوضح فيها الأخطاء، وأن يصحح فيها الأمور لمن يعملون معه، وهو ما يشكل «فنًا» بالفعل وهو الفن الذى يحرص على إتقانه معظم الذين يصبحون قادة فى يوم من الأيام.

٢٤ - ما هو الموقف الإيجابى الذى يجلب النجاح معه؟

علينا أن نقول أولًا إن الكثير يتوقف على السبب فى رغبتك فى الانسجام مع الآخرين بصورة أفضل. فإذا كنت ترغب فى تعليم بعض الأساليب على أنها مجرد وسيله (لتفادى) المتاعب أو (التهرب) من الاحتكاك مع الآخرين، فمعنى ذلك أنك تنظر إلى العلاقات الإنسانية من خلال وجهة نظر سلبيه وإنك بذلك لا ينبغى الاعتماد فقط على الأفكار الملحة التى تدور فى ذهنك عن المتاعب والاحتكاكات، مما يعمق لديك الإحساس بصعوبة الانسجام مع الناس ومسايرتهم ويتولد معك أيضًا أن الموقف السلبى من جانبك إنما يعمل على تجريدك من كل حماس أو رغبة فى التحدى من أجل تحسين علاقاتك الإنسانية. إذا كنت تشعر أن العلاقات الإنسانية ليست سوى وسيله للاحتفاظ برغباتك وذاتك فى حاله «كبح» دائم حتى لا تترك للآخرين فرصة القيام بالاعتراض أو التصدى، أو إن كنت تعتقد أن الانسجام مع الآخرين يعنى الوضوح مع كل من هب ودب، والسماح لكل واحد فيهم أن يفعل ما يشاء بالطريقة التى يشاؤها - إن بوسع العلاقات الإنسانية أن تجلب إليك كلًا من النجاح والسعادة، وعليك أن تنظر إليها على أنها مهارة، وأنك بصدد القيام باكتسابها وتعلمها ويمكنك تحسين علاقاتك الإنسانية والارتقاء بها.... إن مثل هذه النظرة الإيجابية تقدم لك الدافع للوصول إلى أهدافك المحددة وتحقيق النجاح.

٢٥ - كيف يحقق الاتصال الهدف منه؟

يكون الاتصال فعالًا عندما يحقق الهدف منه فعندما تقوم بالاتصال ينبغى أن يكون هدفك واضحًا ومحددًا حتى تستطيع التأثير فى المرسل إليه على اتخاذ قرار معين أو القيام بتصرف ما. وهذه هى بعض النصائح التى تجعل عملية الاتصال التى تقوم بها تحقق الهدف منها:

- ليكن هدفك من الاتصال محددًا وهذا يعنى أن تحدد للمرسل إليه ما ينبغى أن يفعله وما مقدار الجهد الذى ينبغى عليه أن يبذله.
- ليكن هدفك من الاتصال مقبولًا. بمعنى أنه لا ينبغى أن يتعارض الهدف مع قيم ومعتقدات المرسل إليه فكلما كان قبول المرسل إليه للهدف عاليًا كلما كان الاتصال أكثر كفاءة.
- أجعل هدفك ذو نفع وفائدة للفرد، فكلما كان هدفك يحقق نفعًا وفائدة للمرسل إليه كلما كان تفاعله معك أكثر، وتكون الأهداف ذات نفع وفائدة للفرد عندما تمده بمعلومات يكون فى حاجة إليها أو تحقق له نفع مادى أو معنوى أو أدبى.
- لا تجعل أهدافك من الاتصال صعبة ولكن أجعل فيها شيئًا من التحدى (إن أردت أن تطاع فأمر بما يستطاع).

- حدد للمرسل إليه الأسلوب الذى ينبغى أن يعمل به.
- شجع المرسل إليه على توجيه الأسئلة والأستفسار عما قد يكون غير واضح لديه.
- تأكد أن المرسل إليه أستوعب وفهم الهدف من الرسالة.
- أعمل على تنمية الثقة بينك وبين المرسل إليه وكن متعاونًا معه.
- إن الاستماع الجيد يقتضى التوقف عن الكلام وإراحة الآخر وإظهار إنك تريد الاستماع وهناك مشاعر من التعاطف معه.
- ومن مميزات الاتصال الحفاظ على سمة الثقة بالنفس فى التعامل مع الآخرين من خلال احترام الذات وتقديرها.
- ومن مزايا الاتصال الناجح اتباع إستراتيجية (كسر الجليد) من خلال التواصل مع الآخرين والترحيب بالآخر والسؤال بطريقة لبقة.
- ومن آداب الحوار والاتصال الجيد أيضًا عدم الدخول فى الأسئلة الشخصية الفضولية لأنه لا بد أن يكون هناك مسافة بين الآخرين وعدم اقتحام حياته الشخصية.

obeikandl.com