

الدرس 7: مقومات التواصل بأريحية

1. حسن الاستماع

هو عملية إدراك للإشارات أو الألفاظ المنقولة عن طريق الأذن والتي تكون جملاً تحمل دلالة معينة. فهو عملية إنصات إلى الرموز المنطوقة ثم تفسيرها، فالاستماع إذن هو تعرف الرموز بالأذنين وفهم وتحليل وتفسير ونقد وتقويم للأفكار والمعاني التي تثيرها الرموز المتحدث بها. ولهذا فإن الاستماع مهارة أعقد من السماع لأنه عملية يعطي فيها المستمع اهتماماً خاصاً وانتبهاً مقصوداً لما تتلقاه أذنه من أصوات.¹ ومما ينافي حسن الاستماع: مقاطعة كلام الطرف الآخر، فإنه طريق سريع لتغيير الخصم إضافة إلى ما فيه من سوء أدب، كما أنه سبب في قطع الفكرة مما يؤثر في تسلسل الأفكار وترابطها، ويؤدي إلى اضطرابها ونسيانها.²

2. الفرق بين الاستماع والإنصات

الاستماع: هو السماع مع إرادة وقصد وانتباه.

الإنصات: هو السكوت وعدم الكلام، وقد قيده صاحب المصباح المنير بالمستمع، أي أن الإنصات هو سكوت المتلبس بالاستماع فقط لا مطلق السكوت..

3. عناصر عملية الاستماع

أ- المتحدث

ويعد أحد العناصر الرئيسية والمهمة في عملية الاستماع و هو الشريك الأساسي في عملية الاتصال، وهو الشخص الذي يبدأ الحوار وينقل رسالته إلى الآخرين

ب- الرسالة

هي حصيلة وضع فكر المتحدث في رمز وهي عبارة عن حديث أو كلمات منطوقة إذ يمثل الكلام جزء منها، وتؤثر طبيعة الرسالة على عملية الاستماع من زوايا عديدة منها: الألفاظ، والصياغات، والمعاني، والصوت، والتعبير بالوجه، وحركات الجسم و أعضائه .

ج-المستمع

هو الطرف الأساسي في عملية التواصل، وهو الذي يستقبل المؤثرات الصوتية ويقوم بتمييزها وإدراكها، ولنجاح عملية الاستماع ينبغي أن تتوفر في المستمع مجموعة من المقومات والقدرات الأساسية منها ما يلي

-فهم اللغة الشفهية للحديث وتمييز الأفكار الرئيسية

-إدراك هدف المتحدث

-التمييز بين الحقيقة والرأي

-التمييز بين البراهين المنطقية والعاطفية.

- الانتباه وسرعة الأفق.

4. حسن الفهم

مهارة الفهم هي القدرة على استيعاب الأفكار بشكل دقيق وشامل. تتضمن القدرة على الاستماع للخطابات المنطوقة وإدراك أبعادها، ثم تحليل مضامينها ، واتخاذ بعض القرارات لاحقاً. وهي جزء أساسي من مهارات التفكير النقدي، فالفرد المستمع مطالب بالمقدرة على معالجة المحتوى، وتقييم المعطيات، بشكل متزن ومنظم، و يعتمد هذا على حسن استثمار المعارف السابقة، وتحليل النص وفق منهجية تتيح فهم الأفكار و التوصل إلى أبعادها الضمنية.

5. علامات حسن الفهم عند المتعلمين

-القدرة على استيعاب المعلومات بدقة وكفاءة.

- القدرة على ترتيب وتنظيم المعلومات بشكل منطقي.

- القدرة على الاستنتاج واستخلاص الفوائد والتعلم من المعلومات

- القدرة على تطبيق المعرفة والمفاهيم في سياقات جديدة

القدرة على تقييم وتقديم الردود المناسبة على المعلومات المستقبلية³

6. تحري الوضوح في الكلام

- القدرة على نطق الكلمات بوضوح ودقة مع مراعاة الإيقاع الصوتي.
 - استخدام الجمل البسيطة، دون اللجوء إلى تعقيد المقاصد، أو تعقيد الأبنية.
 - اعتماد الترتيب المنطقي و المتسلسل في العرض، واتباع طريقة منهجية بسيطة .
 - استخدام التعبيرات والمصطلحات المناسبة؛ لنقل الفكرة بشكل غير متداخل، دون اللجوء إلى المصطلحات غير المألوفة.
 - استخدام تقنيات التكرار؛ بالوقوف عند فكرة ، وتكرار عرضها في أشكال مختلفة.
- إنّ استخدام هذه المؤشرات المنهجية عند إنتاج الكلام يسهم في تحسين مستوى التواصل، بمراعاة سبل وضوح الرسالة المراد نقلها⁴.

7. التحدّث بصوت واضح

هو مهارة أساسية في التواصل الفعال، سواء كان ذلك في الحياة اليومية، العمل، أو حتى في العروض التقديمية، هذه المهارة تساعد على إيصال الرسالة بوضوح وفاعلية، وكسب اهتمام المستمعين، ومن مظاهر التحدّث بصوت واضح مايلي:

• **الاسترخاء**: يجب أن يكون الفم واللسان مسترخيين لتسهيل حركة الهواء.

* **وضعية اللسان**: يجب أن يكون اللسان في وضعه الطبيعي، دون أن يلامس الأسنان أو الحنك.

- **الوقوف المستقيم**: يساعد على فتح مجرى الهواء وتسهيل تدفق الصوت.
- **الاسترخاء**: يجب أن يكون الجسم مسترخياً لتجنب التوتر الذي يؤثر على الصوت.
- **التنوع**: يجب أن يكون الصوت متنوعاً في النبرة والإيقاع، لتجنب الملل.
- **التأكيد**: استخدام التجويد والتأكيد على الكلمات المهمة لشد انتباه المستمعين.
- **الوضوح**: يجب أن تكون الكلمات واضحة ومفصلة.

- **البطء**: التحدث ببطء يسمح للمستمعين بمعالجة المعلومات بشكل أفضل.
- **لغة الجسد**: استخدام لغة الجسد للتأكيد على الكلام وإضافة بعداً إضافياً للمعاني.
- **النبرة**: استخدام نبرة صوت مناسبة للموقف والمعنى المراد إيصاله.

8. التحدّث بثقة في النفس وتجنّب الارتباك

- اتخاذ القرارات بشكل مستقل، والتصدي للمواقف بثقة نابعة من الذات.
- قبول الذات، والتعامل مع الصعوبات والتحديات بشكل منهجي وإيجابي.
- ضبط العواطف والانفعالات و التعامل مع المواقف الصعبة بروية وتوازن.
- الثقة بالقدرات الشخصية و الطموح ، والسعي من أجل تحقيق الأهداف.
- هذه المظاهر تعكس شعور الشخص بالثقة عند أخذ الكلمة والابتداء في الحديث، و تمنحه القدرة على بناء تعبيرات لغوية مناسبة للتحديات والمواقف التي يمر بها رفقة مجموعته اللغوية.

9. استخدام طبقات صوتية مناسبة بحسب متطلبات السياق

تُعتبر الطبقات الصوتية أداة قوية في التواصل، فهي تعكس مشاعرك وموقفك وتساعدك على إيصال رسالتك بشكل أكثر فعالية. تخيل أنك تتحدث عن موضوع مهم جداً بصوت منخفض، فهل سيستمع إليك الآخرون بنفس الانتباه؟ بالتأكيد لا!

• **تحديد الغرض**: قبل أن تبدأ الحديث، حدد هدفك. هل تريد إقناع الآخرين؟ أم ترغب في

تحفيزهم؟ أم تبحث عن بناء علاقة؟ كل هدف يتطلب طبقة صوتية مختلفة.

* **التنوع في النبرة**: تجنب التحدث بنبرة واحدة طوال الوقت. استخدم نبرة أعلى للتأكيد على نقاط

مهمة، ونبرة أدنى لإضفاء جو من الجدية، ونبرة أكثر دفناً للتعبير عن العواطف.

* **السرعة**: قم بتغيير سرعة كلامك. التحدث ببطء يعطي انطباعاً بالثقة والتفكير العميق، بينما

التحدث بسرعة ينقل الحماس والإثارة.

* **الإيقاع**: استخدم الإيقاع لخلق التأثير المطلوب. يمكن للإيقاع السريع أن يزيد من التوتر

والحماس، بينما الإيقاع البطيء يخلق جواً من الاسترخاء والهدوء.

10.مراعاة مواطن الفصل والوصل

- توزيع الفواصل الصوتية في النص بانتظام، لإضفاء إيقاع موسيقي مناسب للكلا3
 - توزيع الألفاظ في نسق لغوي يساعد على وضوح الرسالة، و فهم المعنى دون لبس أو تعقيد معنوي.
 - توظيف عناصر لغوية مثل؛ الروابط والحروف والظروف التي تساعد في بناء الأفكار في قوالب منظمة.
 - تبديل نوعية التركيب والصيغ اللغوية، لتجنب تكرار البنى لتحسين خبرة المستمع بعدة أبنية لغوية
 - مراعاة هذه المسائل في بناء التعبير لغوياً، يسهم في جودة الكلام، و يزيد من فرصة حدوث الفهم بسهولة ، ونجاح الاتصال بأريحية.⁵
- الهوامش

1. ينظر: محمد الحازمي، المهارات اللغوية، ص: 15
2. ينظر: عمر عبد الله كامل، آداب الحوار وقواعد الاختلاف، ص:15.
3. ينظر: جابر عبد الحميد جابر، الذكاءات المتعددة والفهم، دار الفكر العربي، القاهرة، ط،1، 2003، ص 285-309.
4. ينظر: محمد الصويكري، التعبير الشفوي، ص:68.
5. ينظر: عبد القادر عبد الجليل، الأسلوبية، وثلاثية الدوائر البلاغية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط،1 ، 2002، ص:3.