**المحاضرة السادسة**

**مقومات التواصل بأريحية**

التواصل هو تبادل للأفكار والآراء بين المرسِل والمتلقي، وما دام الأمر يقوم على التبادل فإن المرسِل يصبح متلقٍّ، والمتلقي يصبح مرسِلا، مما يعني أن أي تواصل يتم عبر دورة تسمى دورة التواصل بشكل عام، وتسمى دورة التخاطب في حالة التعبير الشفهي، وتتم دورة التخاطب على الشكل التالي:

**دورة التخاطب**

الخطاب (الرسالة)

قناة الخطاب

المرسِل المرسَل إليه

المرجع

1**- المرسِل: (Destinateur)** هو مصدر الإرسال، وهو الشخص الذي يرسل المعلومة.

2- **الرسالة**: **(message)** هي الفكرة أو المحتوى الذي يرسله المرسِل إلى المستقبل (المرسل إليه)، وقد تكون هذه الرسالة منطوقة أو مكتوبة.

3**- المرسَل إليه**: **(Destinataire):** هو الشخص المعني بالرسالة التي أرسلها المرسِل، وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو عدة أشخاص.

4**- القناة**:(canal) هي الوسيلة أو الأداة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسِل إلى المرسَل إليه.

5**- المرجع (Référent):** وهو المحتوى الذي يشير إليه المرسِل، وما يتحدث عنه من موضوعات.

6**- اللغة أو الوضع (Code):** وهي مجموعة العلامات المركبة والمرتبة في قواعد، والمشتركة بين جماعة لغوية معينة.

يقتضي التواصل الفعال الاستعمال الجيد لهذه العناصر، وخصوصا ما تعلق بقطبي العملية التواصلية (مرسِل- متلقي)، حيث يمكن أن تصاب دورة التخاطب بالتشويش، وهذا التشويش قد يصيب أي عنصر من عناصرها، لكن الذي يعنينا في هذا المقام هو المهارات الواجب توفرها في قطبي التواصل، حتى يتم بكل أريحية وينعكس إيجابا على العلاقات الشخصية أو المهنية لكلا الطرفين. **تعريف المهارة**: هي القدرة العالية على أداء فعلي أو حركي معقد في مجال معين بسهولة وسرعة ودقة، مع القدرة على تكييف الأداء مع الظروف المتغيرة.

**أ- مهارة التحدث**: التحدث شكل من أشكال التواصل مع الآخرين، يعتمد بشكل أساسي على الصوت المنطوق، وهو القدرة على استخدام الرموز اللفظية لتعبير الفرد عن أفكاره ومشاعره بفاعلية،والمحادثة كوسيلة اتصال هي الأكثر تكرارا وممارسة واستعمالا في مختلف المواقف الحياتية، ولضمان وصول الرسالة إلى المستقبل على الوجه الأكمل، على المتحدث أن يمتلك مجموعة من المهارات:

1. الصوت: على المتحدث أن يكيف نغمة صوته، ودرجة ارتفاعه وانخفاضه، حسب الموقف، وأن يجعله واضحا رنانا بعض الشيء.
2. درجة السرعة: على المتحدث مراعاة درجة السرعة في الحديث، فلا يبطئ، ولا يسرع، ولا يجعل كلامه كله على وتيرة واحدة.
3. فترات الصمت أثناء التحدث، هذه الفترات مفيدة لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قيل، خصوصا عند وجود كثافة في الأفكار.
4. البساطة: أي استخدام كلمات ومصطلحات مألوفة لدى المستمع، ويمكن فهمها بسهولة، بحيث تعبر عن فكرته باختصار، وبصورة كاملة (خير الكلام ما قل ودل).
5. سلاسة الكلام واستخدام الجمل القصيرة، فالعبارة القصيرة تصيب الهدف بفعالية، بينما العبارة الطويلة تشتت تفكير المستمع.
6. الترابط في الحديث: إن الترابط الواضح والمتواصل في الأفكار يشد المستمع إلى متابعة الإصغاء.
7. استخدام الإشارات والإيماءات الجسدية، كحركات اليدين والرأس والعينين...

**ب- مهارة الاستماع**: تعد مهارة الاستماع وحسن الإصغاء إحدى المهارات الأساسية والفاعلة في الاتصال مع الآخرين، ويقصد بها الإنصات والفهم والتفسير، كما يتضمن حسن الاستماع عدم المقاطعة غير المدروسة، واحترام الأخر واحترام رأيه، وإن كان مخالفا لرأينا، وتقبل النقد البناء.

ولتنمية مهارة الاستماع يمكن إتباع الخطوات التالية:

1. الابتعاد عن المقاطعة: قد يقاطع المستمع الحديث إذا اعتبر أن الرسالة هجومية، أو ليسارع في إعطاء وجهة نظره.
2. الحذر من سرعة الجواب: الرد السريع يمنع المتكلم من إتمام كلامه، وبالتالي يمنع المستمع من فهم الأفكار، أو فهمها بطريقة معكوسة.
3. عدم مقاطعة فترات الصمت: فترات الصمت لا تعني دائما أن المتكلم قد أنهى كلامه.
4. الاستماع الجاد والجلوس باستقامة والتواصل بالأعين، كما يتعين على المتلقي أن لا يرتبك أو ينشغل بأمر ما أثناء الاستماع، ولا يدع ذهنه عرضة للشرود، كما أن إيماءات الرأس والابتسام أثناء الإصغاء تدل على أنك تفهم الرسالة.

وعموما فإن محتوى الخطاب (الرسالة)، هو المحور الأساسي الذي يوجه طرفي التواصل إلى الاعتناء به، بحيث يبذل كل منهما كل ما أمكن في سبيل تحصيل الهدف منه، وذلك بحسب درجته وأهميته في حياته.