

المحاضرة الرابعة : مهارات الاتصال

رابعاً : مؤشرات لبعض مهارات الاتصال

مهارة الإنصات

إن الإنصات كما يرى البعض هو الاتصال ذاته ويمكن أن يقال أيضاً أن الكلام والإنصات وجهان لعملة واحدة هي عملية الاتصال وهذا يؤكد أن الإنصات مهارة لا تتاح لكثير، غير أن مهارة الإنصات ميسورة الحيازة لمن يرغب في التعود عليها لاسيما وأن الذي ينصت أكثر يستفيد أكثر، فالإنصات يؤدي إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير .. وهذا يجعل المستقبل ينتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل على تمحيض آرائه وقبول الحجج والبراهين منها.
ويمر الإنصات بعدة مراحل أساسية هي:

- الإستماع.
- التفسير
- الإستيعاب.
- التذكر.
- الإستجابة.

ومن شروط عملية الإنصات :

الشرط الأول:

ويتمثل في إثارة رغبة المتحدث في الإسترسال والاستمرار في طرح الفكرة، وإشعاره بأهمية ما يقوله، والرغبة في الإستماع إليه، ويتم ذلك من خلال متابعتة بإهتمام ومحاولة فهمه بدلاً من معارضته، مع تقدير مشاعره وأفكاره من خلال إعطاؤه استجابة بهذا المعنى من خلال التشجيع اللفظي أو غير اللفظي.

الشرط الثاني:

فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي، دون تكوين اتجاه عكسي، أو حكم مسبق عليها، حيث أن إبداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعياً وحذراً، وبالتالي تقل فرص الوضوح والصراحة في طرح الموضوع.

مهارة التحديث والإقناع

إن الانطباع الأول يتكون لدى آخرين من طريقة حديثك، وفي ذلك يقول شكسبير وأصلح كلامك قليلاً وإلا ليست حظك، ولكن كيف لفرد أن ينفذ إلى عقول الآخرين، ويبقى طويلاً بها يعيد تنظيم الأمور داخلها، ويرتب وينسق المعارف، ليشكل الاتجاهات، وهذا ما نطلق عليه التأثير في الآخرين والذي يبدأ من خلال الحديث المؤثر، مادر على الإقناع والتأثير.

ونعني بمهارة التحدث والإقناع مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند إتصاله بالآخرين ويتكون موقف الحديث - دائما - من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأياً معيناً أو يشرح موضوعاً... إلخ، والمتحدث إليه، وهو الطرف المعني بالحديث، والمستمع له، ثم الظروف المحيطة، وهي الظروف المحيطة بموقف الحديث، سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية، فهذه الظروف دائماً ما يكون لها تأثيراً وفاعلية على الحديث ذاته.

وهناك أربعة عناصر أساسية مثل ضرورات الحديث المؤثر، وهي ضرورة نظراً لأن وجودها وتضافرها أمراً ضرورياً لضمان قوة تأثير الحديث، ولإكسابه أهمية لدى مستمعيه، وهذه

العناصر الأربعة هي:

- المعرفة
- الإخلاص.
- الحماس.
- الممارسة.

- المعرفة :

وتعني ضرورة معرفة موضوعك قبل أن تتحدث فيه، بمعنى أن تجمع معلومات وافية وواضحة حوله، قبل أن تشرع في عملية الحديث، حيث أن ذلك يولد غزارة في الأفكار وتنوعها فيها مع استخدام عنصر الابتكار والتشويق، وإذا لم تكن لديك المعرفة الكافية بالموضوع المراد الحديث فيه فلا تحاول أن تلقي حديثاً عنه.

- الإخلاص :

لا يكفي أن تكون على معرفة بموضوعك كي يكون حديثك مؤثرا، بل ينبغي أن تكون مؤمنا به، حيث أن ذلك يولد لدى المستمع نوعا من الإستجابة الإيجابية، فالحماس يخلق الحماس، والفتور يولد الفتور، ومن ثم الإقبال أو الإنصراف عن الاستماع الفعال (الإنصات)

- الحماس :

لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك، وأن تؤمن به أيضا، ولكن ينبغي إلى جانب ذلك أن تكون تواقاً للحديث عنه، حيث ينقل هذا الاهتمام وهذا الحماس إنطباع لدى المستمع بأهمية الرسالة، ويمكننا أن نستشعر ذلك الحماس من خلال معرفة او ملاحظة كيفية تفاعل المتحدث وتعامله مع ردود أفعال المستمعين له، والتي تبدو واضحة في سرعة استجابته ومقدرته على إستثارة حماسهم وخلق الإهتمام لديهم، وبعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعهم جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة وهي ضرورة الممارسة.

- الممارسة :

لا يختلف الحديث المؤثر عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة، فإذا أردت أن تتفوق في شيء ما فعليك أن تتدرب عليه، وعلى ذلك، إذا أردت أن تكون متحدثا مؤثرا ، فإن عليك أن تتحدث أمام الآخرين، فتحطم بذلك حاجز الرهبة والخوف، ويكسبك ذلك مزيدا من الثقة، والتي تعكس في درجة تأثيرك في الآخرين (المستمعين إليه).