

المحاضرة الرابعة

أنواع مهارات التواصل

TYPES OF COMMUNICATIONS SKILLS

المهارات الذاتية للتواصل

الأهداف التعليمية: *Learning Objectives*

تهدف هذه المحاضرة إلى الإلمام بالموضوعات التالية:

- ١ - مفهوم مهارات التواصل.
- ٢ - أنواع المهارات الذاتية للتواصل.
 - أ- مهارات التفكير.
 - ب- مهارة التحدث.
 - ت- مهارة الإصغاء.
 - ث- مهارات الإقناع.
- ٣ - مقترحات لتحسين سلوك أطراف التواصل.

أولاً: المهارات الذاتية للتواصل

١. مفهوم مهارات التواصل: *COMMUNICATION SKILLS CONCEPT*

- تُعرّف المهارة بأنها: القدرة على أداء عمل ما بدقة و إتقان. وهي عامل مركّب مكوّن من السرعة والدقة والإتقان في أداء عملٍ متكامل أو جزء منه، يتم الوصول إليها عن طريق التدريب والممارسة، أي تكتسب بالخبرة ولمدة طويلة.
- أما القدرة: فتعني امتلاك الفرد لإمكانية ما تخلق لديه الاستعداد للتعلم و التدريب. ويتم اكتسابها المهارة نتيجة وجود القدرة اللازمة لأداء هذا العمل. لهذا فالإتصال عملية، تحتاج إلى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق الفاعلية والنجاح للقائمين به.
- من المهارات الأساسية للتواصل ، مهارة إرسال واستقبال المعلومات في الاتجاهين بما يساعد الأفراد على بناء علاقات اتصالية فعالية.

مهارات التواصل: *Concept Communication Skill*

- تعني امتلاك الفرد مجموعة من الإمكانيات التي تمكنه من إيصال الرسالة إلى مستقبلها بالشكل الذي يجعله يدرك محتواها والعمل به كما أراده هو، أي المرسل.
- يجب على المرسل أن يدرك بدرجة عالية الوضوح، الهدف من الإتصال وتكون لديه اجابة واضحة على كيفية صياغة الرسالة بطريقة تمكن المستقبل لها من تفسيرها بدرجة عالية الدقة.
- إن أول خطوات ضمان الاستقبال الجيد للرسالة هو ضمان وضوح الرسالة وجعل مضمونها ذو معنى يرتبط مع خبرات وحاجات المستقبل لها، وإلا أدى ذلك إلى حدوث تشويش عليها مما يصعب من إدراكها بالصورة المطلوبة.
- يستطيع المرسل، أن يوفر حداً أدنى من الضمانات، أو العوامل لنجاح رسالته إذا تم مراعاة العناصر التالية:
 - التحديد الدقيق للمعلومات المرسلة.
 - اختيار أفضل الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات.
 - الإلمام بخصائص الأفراد المستقبلين للمعلومات.
 - تحييد المعوقات عملية الإتصال وبذل الجهد لتقليل تأثيرها.

٢. أنواع المهارات الذاتية للتواصل: Kinds of communication Skills

- من أنواع المهارات الذاتية المتعلقة بعملية التواصل ما يلي:

أولاً: مهارات التفكير: Thought Skills

- تعرف بأنها: سرعة استعمال الفكرة في المواقف و العلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال. و هنا يمكن التمييز بين نوعين من التفكير في أثناء استخدام مهارة التواصل مع الآخرين هما:

١. التفكير التحليلي: و هو التفكير الذي يعتمد على المنطق كأساس للوصول إلى حلّ لمشكلة ما، و لا بد من اتباع خطوات علمية منطقية للتعرف على المراحل التي تمر بها المشكلة. مثل: معرفة الهدف، ثم تجميع المعلومات منها، ثم تحديد البدائل الممكنة للحل وتقييمها في ضوء عدد من المعايير، ثم اختيار البديل المناسب الذي يحقق الهدف، ومعرفة النتائج المتحققة.

٢. التفكير الابتكاري: و هو التفكير الذي يعتمد على الخيال و الابداع عند حل مشكلة ما، و يتميز هذا النوع بتعدد الأفكار المختلفة التي تقود الشخص للوصول إلى الحل.

- ثانياً: مهارة التحدُّث: Speaking Skills
- تعرف مهارة التحدث بأنها: قدرة الشخص على التحدث بفاعليه مع الآخرين، و تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث، و تتضمن عملية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد على إيصال رسالته بشكل فاعل.
- و لكي يتمكن المرسل من التحدُّث بفاعليه إلى المستقبل يجب مراعاة النقاط الآتية:
- اختيار التوقيت المناسب للتحدث إلى المستمع.
- معرفة الهدف أو محتوى الرسالة أو الموضوع المطروح المراد التحدُّث حوله.
- استخدام أساليب متنوعة في الحديث و التركيز على جوهر الموضوع.
- استخدام لغة بسيطة و مصطلحات واضحة.
- استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث.

ثالثاً: مهارة الإصغاء: Listening Skills

تعرف مهارة الإصغاء على أنها: قدرة المستقبل على التركيز على محتوى الرسالة، و فهمها على الوجه المطلوب منه.

فالإصغاء يتضمن بالإضافة إلى الاستماع (استخدام الأذنين) الانتباه و الاهتمام والتركيز (استخدام العقل) والإصغاء الفعال الجيد يساعد على نجاح الاتصال ويعود بالفائدة على طرفي الاتصال. ولا تنحصر مسؤولية الإصغاء في المستقبل فقط، بل تمتد المسؤولية إلى المتحدث أو المرسل أيضاً عندما يكون مرسلًا.

- و تمر هذه المهارة بالمراحل الآتية:
 - الإصغاء أو الإنصات. ومن أهم مهارات الاتصال الفعال هو أن تتناسب مساحة الإصغاء والإنصات مع الحديث؛ حتى يستطيع الفرد عندما يقوم بالحديث أن يكون مستوعباً لحاجات ومشاعر الآخرين، ولا يغرق في الحديث عن ذاته واتجاهاته دون أن يدري.
 - التفسير. و الاستيعاب، التذكير، والتقويم، الاستجابة. و التي قد تكون (لفظية أو غير لفظية، أو استجابة عن طريق المشاعر و غيرها).
- من خلال مهارة الإصغاء يمكن الاستفادة من وجهات النظر المختلفة، الناتجة عن اختلاف ثقافة الآخر ومستوى تطوره ووعيه بحيث تصبح المنظمة نظاماً منتجاً متعدد الثقافات وليس مجرد تنظيم يضم العديد من الثقافات مليء بالشك تجاه الآخرين مما يؤدي إلى خلق صراع ليس له حلول واضحة.
- فالمهارة مطلوبة من أجل العمل على تشجيع وتقدير واحترام الاختلافات الموجودة في الآخرين. ومن خلال الثقافات، المتشعبة والمتنوعة فقط يمكن تشكيل وتكوين بيئة منتجة متعددة الثقافات وذلك عندما يكون الحديث والاتصال المباشر قاعدة ترداد رسوخا يوماً بعد يوم وتحظى بالاحترام والتقدير داخل التنظيم.

• أهمية الإصغاء: *Impotence of Listening*

يساعد الإصغاء الفعال المستقبل على فهم الفكرة، وفق ما يقصده المرسل، وهذا ما يساعده على اتخاذ قرارات أفضل؛ لكون المعلومات التي يستقبلها ويتفهمها تكون أفضل. والإصغاء الجيد يوفر وقت المستقبل؛ لأنه يزوده بمعلومات أكثر عن موضوع ما في مدة معينة من المتحدث أو المرسل.

يرى البعض أن الإصغاء عملية مشتركة يتفاعل فيها المستمع مع المرسل وأن عليه أي (المستمع) ألا يحاول حفظ كل ما يقوله المتحدث وإنما الاستماع والإصغاء للأفكار الرئيسية في حديثه.

من المفيد أيضا، عدم التعجل في الحكم على المتحدث بأنه غير مثير وممل، وتوقع المستمع بأنه سيستمع إلى شيء ما عندما يتحدث المتحدث، وتوجيه الأسئلة للمتحدث، وتوقع الاتجاه الذي سيسير فيه الحديث، والربط بين ما قاله المتحدث وما قاله من سبقه، و الإنصات للمعنى المقصود لحديث المتكلم وما يرغب المتحدث في تفصيله.

• رابعاً: مهارة الإقناع:

مهارة الإقناع هي عملية فكرية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الطرف الآخر و إقناعه بفكرة ما. و لكي يستطيع المرسل إقناع الآخر بأي فكرة لا بد أن يستخدم الأساليب الآتية:

- التجارب الميدانية المعززة بالأرقام، و الأدلة و البراهين.

- رواية قصة قصيرة ذات معانٍ و دلالات.

- إيراد الأمثال المستندة إلى الإرث الفكري و الحضاري.

- البراهين و الحجج.

- التعابير الطبيعية المتمثلة بالمودة و الاحترام و التقدير.

• بالإضافة إلى ما ورد في مهارات الاتصال سألفة الذكر، فإن نجاح عملية الاتصال في يتطلب توافر حد مناسب من الحساسية لطرفي الاتصال تجاه حاجات و مشاعر الآخرين و يتطلب ذلك التعود على حسن الإصغاء و الإنصات و متابعة قوة الصوت و النبرات و الإيماءات، و تعبيرات الوجه، بما يساعد على الوصول إلى مضمون الرسالة، و فهم معناها العميق، و عدم الاعتماد على بعض المؤشرات الشكلية فقط.

العوامل المساعدة لمهارات التواصل الذاتية:

من العوامل التي تساعد مهارات التواصل الذاتية في تحقيق أهدافها ما يلي:

أ- القدرة على مقاومة المؤثرات الذاتية و الخارجية:

الاستجابة للمؤثرات الخارجية يعني استسلام الفرد لهذه المؤثرات. وبالتالي يأتي بسلوك غير مناسب وهو ما قد يحول دون فهم الرسالة على النحو المطلوب.

• ويشمل ذلك أيضا قدرة الفرد على مقاومة الرغبات الداخلية التي يؤدي ظهورها إلى تقليل كفاية العملية الاتصالية، وبصفة خاصة قدرة الفرد على طرد حالات الشعوذة أو الهواجس أو الأمور التي تبدو لا تتفق مع المعايير الأخلاقية، ويستطيع الفرد أن يمارس نوعا من الضبط المعرفي والسلوكي أثناء الاتصال عندما ينجح في التحكم في وقف تدفق المعلومات والمؤثرات والمعتقدات الخاطئة.

ب- الوضوح و الصراحة والتناسق المعرفي:

• تتحقق فاعلية عملية الاتصال عندما يكون الأفراد المشاركين فيها على درجة عالية من الوعي بمكوناتها ومقوماتها وأهدافها، فاستقبال الفرد لمعلومات ناقصة أو غامضة أو غير كافية أو متناقضة يخلق حالة من التوتر تؤدي إلى اتجاه الفرد للسعي للحصول على معلومات جديدة لتخفف أو تمنع حالة التوتر، ويمكن أن يتحقق ذلك عن طريق إضافة أو تغيير عناصر معرفية، أو العمل على تقليل أهمية بعض هذه العناصر.

• ويؤكد ذلك على أهمية البعد النفسي للفرد في محاولته للوصول إلى درجة معينة من الاتساق في معارفه وسلوكه واتجاهاته، وفي العمل على المحافظة على هذا المستوى من الاتساق أو التوازن اللازم لعملية التواصل.

ت. تحفيز السلوك الاتصالي:

الاتصال ظاهرة اجتماعية ونفسية، يقف وراءه قوى مؤثرة وموجهة لتحفيز عمليات التبادل المعرفي بين طرفي عملية الاتصال. وهذا يتوقف على بعض الدوافع الاجتماعية التي تعمل على تعزيز مهارة التواصل الذاتي من هذه الدوافع نذكر التالي:

– دافع الاعتماد: *Dependency Motivation*

يعني دافع الاعتماد سعي الفرد إلى التعاون مع الآخرين، من أجل حل مشكلاته، والشعور بالأمان والعمل على إشباع حاجاته المتغيرة. وتبدو عملية الاتصال أكثر قيمة حينما يتم طلب المساعدة من الآخرين مما لو اعتمد الفرد على نفسه في إشباع حاجاته أو حل مشكلاته.

كلما ازداد الاعتماد المتبادل بين أطراف عملية الاتصال، ازدادت فاعليتها وبذلك تترابط شبكة العلاقات الاتصالية المختلفة ويتحقق لها فاعلية الحركة والنشاط بين أطرافها.

– دافع الانتماء أو الانضمام: *AFFILIATION MOTIVATION.*

يعني الرغبة في وجود علاقة بين الفرد والآخرين تقوم على مشاعر الحب والتواد والتعاطف. وهذا الدافع يمثل ركناً مهماً في تنشيط عملية التواصل وهو ما يميز الكثيرين من القائمين بالاتصال الناجح حيث يعملون على استثارة دافع التعاطف والتواد مع المستهدفين قبل الدخول في عمق موضوع الرسالة.

ت. دافع الإنجاز: ACHIVEMENT MOTIVATION

هو دافع داخلي يسعى الفرد من خلاله إلى الوصول إلى مستوى متميز في العمل أو الأداء في ضوء المعايير التي تضعها الإدارة له. وهو ما يجعله بحاجة إلى التواصل مع الآخرين لتحقيق المطلوب من الأداء. (راجع نظرية ماكيلاند في الدافعية الذي ركز على ثلاثة أنواع من الحاجات هي: الحاجة إلى الإنجاز - الحاجة إلى القوة أو السلطة، والحاجة إلى الانتماء).

ث. دافع تحقيق الذات: SELF- ACTUALIZATION

تأتي حاجة الإنسان لأثبات وتحقيق ذاته طبقاً لهرم "ماسلو" لإشباع الحاجة الإنسانية في قمة الهرم، رغم وجود بعض الانتقادات لترتيب الحاجات عنده إلا أننا نخلص منها إلى أن دافع الفرد لإثبات ذاته يحفزه على التحصيل المعرفي، والأداء المتميز والإنجاز من خلال الاتصال.

ويظهر السلوك الابتكاري والابداعي للفرد من أجل استثارة وترجمة إمكاناته إلى نتائج تحسب له في طريق إثبات ذاته. وليس معنى ذلك أن الحاجات الإنسانية الأخرى، مثل: الحاجات الأساسية والأمان والحاجات الاجتماعية والمكانة لا تمثل عوامل تحفيز؛ ولكنها تمثل عوامل وعناصر مكملة لتحقيق إثبات الذات.

٤ . مقترحات لتحسين سلوك أطراف التواصل:

أ- مقترحات لتحسين سلوك المرسل:

- ألا يفرض رأيه انطلاقاً من مركزه الوظيفي.
- أن يهتم المرسل بالتغذية الراجعة.
- أن يستخدم كلمات ذات معاني مشتركة مع الآخرين.
- أن يبتعد عن أسلوب التهديد.
- تجزئة التعليمات على مراحل تتناسب ومتطلبات العمل.
- مراعاة المرسل لمستوى المرؤوسين عند مخاطبتهم.
- انتقاء وسيلة الاتصال المناسبة.

ب- مقترحات لتحسين سلوك المستقبل:

- العمل على مساعدة المرسل في توضيح ما يريد إيصاله.
- أن يبذل جهداً لفهم ما يصله.
- أن يستفسر عما يجده غامضاً.

انتهت المحاضرة