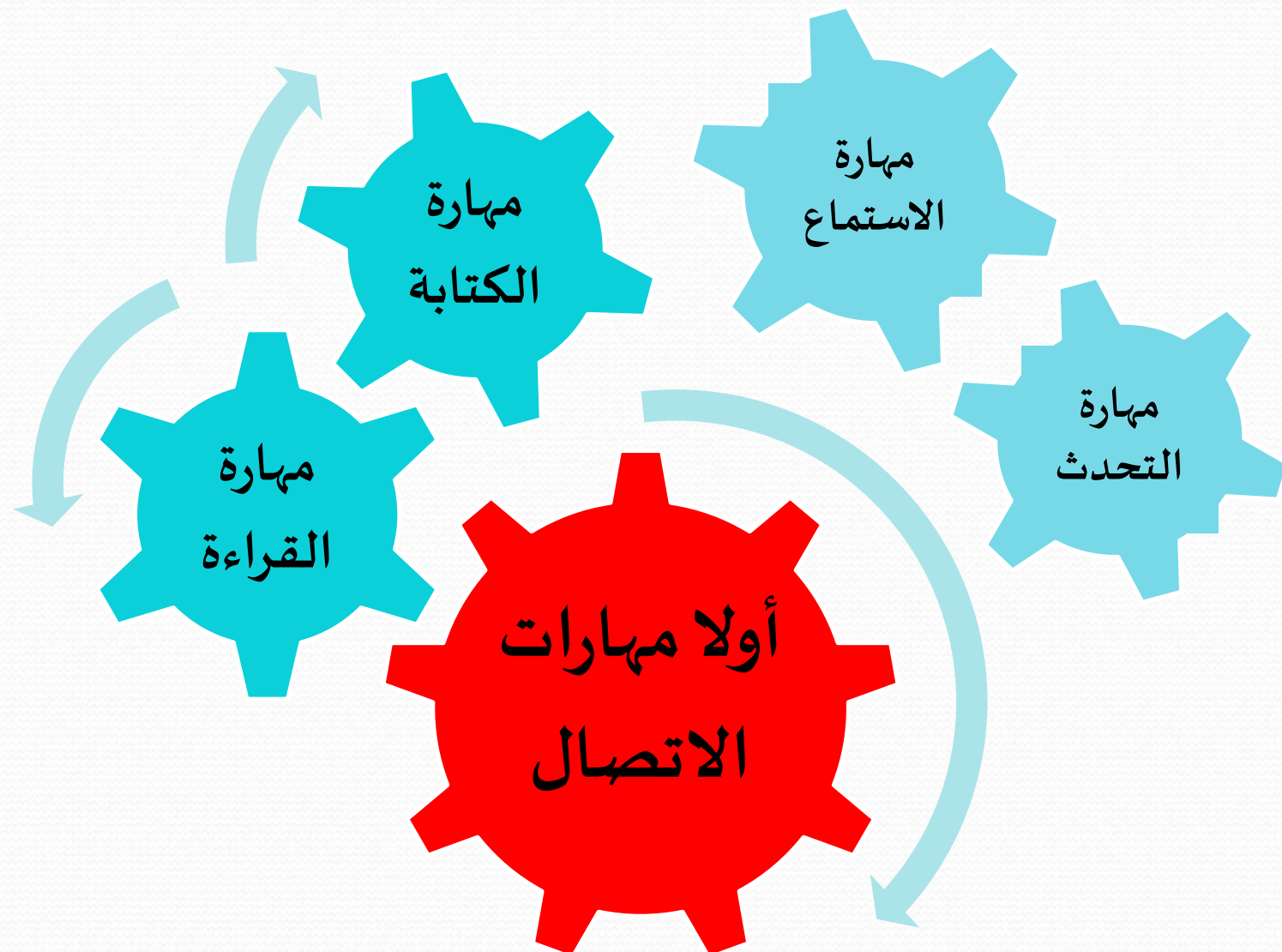


المحور الثالث

مهارات الاتصال
شروط فعاليته ومعوقاته





1- مهارة القراءة

أحيانا، نواجه في حياتنا حاجة ملحة للقراءة بسرعة، نكون في عجلة من أمرنا، نود أن ننهي قراءة تقرير طويل بسرعة، عدة خطابات في وقت وجيز، عدة ملفات للحصول على البيانات.

الغرض من القراءة :



- الحصول على معلومات أو التحقق من شيء؛

- الفهم والدراسة والتركيز؛

- النقد.

في الغرض الأول تكون القراءة السريعة هامة ومفيدة؛

في الغرض الثاني والثالث فإنها تكون عائقا أمام فهم الموضوع ودراسته أو نقده.

- القراءة في صمت تساعد عملية القراءة السريعة؛
- القراءة في صمت تعد أحد أشكال الاستماع بالعين؛
- الفرق بين القارئ السريع والبطيء هو عدد مرات تركيز العين عند كل كلمة أو مجموعة كلمات.

هناك معوقات تحول دون فهم الفرد لما يقرأه (تتعلق بالفرد

ذاته، أو بالظروف المحيطة به):

- عدم وجود اهتمام كافي (الدافع لقراءة الموضوع)؛
- الإجهاد أو الرغبة في النوم؛
- عدم وجود فكرة مسبقة عن الموضوع؛
- وجهة النظر الشخصية والتحيز إلى / أو ضد الكلام المكتوب.

الحاجة إلى مهارات القراءة في مكان العمل

- قراءة وفهم رسائل البريد الإلكتروني وإجراءات الشركة؛
- تفسير الدليل الفني وتعليمات السلامة؛
- فحص التقارير للحصول على معلومات محددة؛
- تلخيص البيانات من المخططات والرسوم البيانية؛
- تجميع المعلومات من وثائق معقدة مثل التشريعات أو دليل الخدمة .

2- مهارة الكتابة



- كل شخص بحاجة دائمة إلى نقل المعلومات والآراء والقرارات والأوامر والتعليمات في صورة مكتوبة وبطريقة سليمة ودقيقة؛
- الناس مختلفون ، وهذا يعكس اختلاف طريقة كتابتهم؛
- قبل كتابة أي رسالة يجب التفكير في الهدف منها؛
- يجب تحسين طريقة الكتابة حتى تكون موجهة نحو الهدف.

كيف تنمي مهارات الكتابة ؟

- الكتابة كل يوم: الممارسة المنتظمة. تخصيص وقت للكتابة، ولو لبضع دقائق.
- تجريب الكتابة الحرة: الكتابة بحرية لمدة قصيرة دون تقييم أو مراجعة. للتغلب على صعوبة البدء.
- البحث المكثف: عن الموضوع لتوسيع مخزونك اللغوي من المصطلحات، وتعميق أفكارك.
- القراءة باستمرار: القراءة العميقة تزيد من مفرداتك وقدرتك على بناء الجمل والأفكار.
- الانضمام إلى ورشات الكتابة: أو إلى مجموعات للقراءة والكتابة لتلقي الدعم والتشجيع.
- تجريب أنواع مختلفة من الكتابات: لا تقتصر على نوع واحد. جرب كتابة القصص، المقالات، التقارير، أو حتى محاولة إعادة صياغة نصوص قرأتها لتنمية مهاراتك في مجالات متنوعة.
- الاستعانة بمحرر: لمساعدتك في مراجعة النصوص وتحسين الأسلوب.
- المقارنة بين كتاباتك الحالية وكتاباتك القديمة: لترى التقدم الذي أحرزته.



3- مهارة الاستماع

- السمع يتعلق بوظيفة الأذن في تلقي المثيرات الصوتية؛
- الاستماع يتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني؛
- المقابلات، تلقي التعليمات، الاجتماعات، والمحاضرات تتطلب مهارات الاستماع؛
- تنمية قدرات الاستماع مهم لتقوية درجة الفهم وتحسين التعامل بين الأفراد؛
- الاستماع الجيد يحسن الأداء؛
- القدرة على الاستماع مهارة يتم اكتسابها وتعلمها من خلال الممارسات العملية.

ممارسات تحسن مهارات الاستماع

- الحضور الذهني: تجنب المشتتات مثل الهاتف وامنح المتحدث اهتمامك الكامل.
- استخدام لغة الجسد: أظهر اهتمامك بالتواصل البصري، الإيماء، وتعابير الوجه المناسبة.
- تجنب المقاطعة: استمع حتى النهاية قبل أن تعطي رأيك أو تقاطع المتحدث.
- الأسئلة: المفتوحة والمغلقة للتأكد من صحة الفهم.
- المرونة: تقبل إمكانية تغيير وجهة نظرك بناءً على ما سمعته.
- التركيز على المعنى العام: في سياقات مثل تعلم اللغة، حاول فهم الفكرة العامة حتى لو لم تفهم كل كلمة.
- اختيار مواد استماع مناسبة: ابدأ بمواد تناسب مستواك ثم زد مستوى الصعوبة تدريجياً.
- التدرب على الاستماع النقدي: مارس تحليل ما تسمعه للكشف عن التناقضات أو أهداف المتحدث.
- استغلال الخبرات السابقة: استخدم معرفتك السابقة بالموضوع لفهم المعلومات الجديدة بشكل أسرع.

4- مهارة التحدث



قد يكون عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات وغيرها وعبر وسائل اتصال

مختلفة (تلفزيون - إذاعة - هاتف - تحدث مباشر)

من عناصر مهارة التحدث:

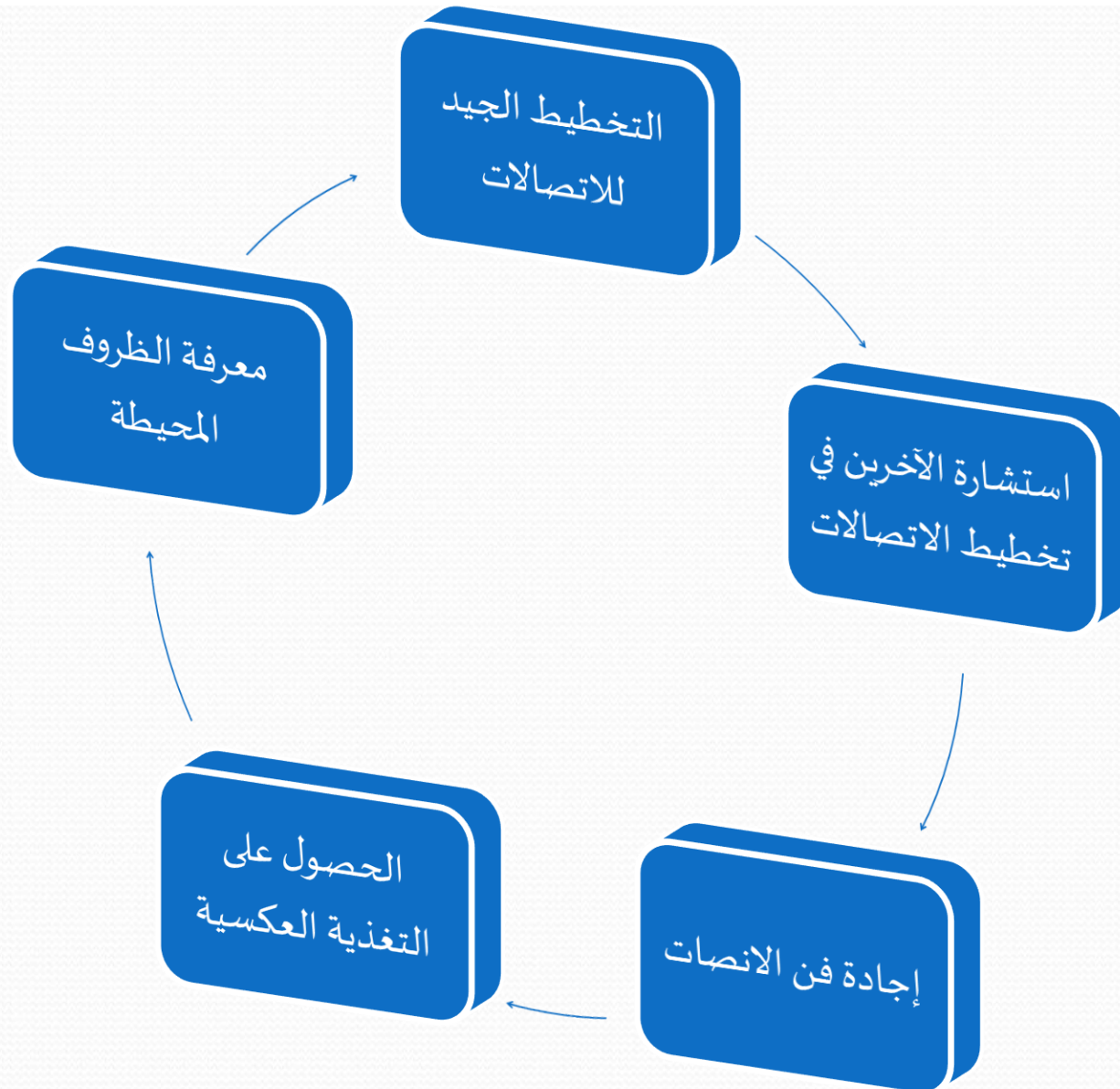
- التعبير الواضح: القدرة على تنظيم الأفكار واستخدام الكلمات المناسبة.
- الطلاقة: التحدث بسلاسة وسهولة دون تردد.
- التواصل البصري: الحفاظ على التواصل البصري مع المستمعين.

- **الثقة بالنفس:** الظهور بثقة أمام الآخرين أثناء الحديث يعزز مصداقيتك.
- **التحضير الجيد:** الإعداد المسبق للموضوع يساعد على تنظيم الأفكار.
- **الاستماع الفعال:** للمتحدثين الآخرين لفهم وجهات نظرهم وتجنب سوء الفهم.
- **لغة الجسد:** استخدام حركات وإشارات مناسبة لدعم ما تقوله، مثل الوقوف بثبات وتجنب الحركات المشتتة.
- **النطق الجيد:** استخدام أصوات واضحة ونطق صحيح للكلمات.

طرق تطوير مهارات التحدث

- **التدرب بانتظام:** شارك في المحادثات بشكل نشط، حتى لو كانت قصيرة، لتعزيز قدرتك على التعبير والاستجابة.
- **الاستماع للآخرين:** استمع جيداً للمتحدثين المحترفين وتعلم منهم، وحاول محاكاة أساليبهم.
- **الانخراط في بيئات لغوية:** شارك في أنشطة أو نوادٍ تتطلب استخدام اللغة التي تريد تطويرها.
- **تحديد الأهداف:** محددة وقابلة للتحقيق، كتعلم عدد من الكلمات.
- **تقبل الأخطاء:** لا تخف من ارتكاب الأخطاء؛ فهي جزء أساسي من عملية التعلم والتطوير.
- **ممارسة التمارين التنفسية:** التنفس العميق يساعد في تقليل القلق والتوتر قبل التحدث أمام الجمهور.

ثانيا : شروط فعالية الاتصال



1- التخطيط الجيد للاتصالات

- في الغالب يرجع فشل الاتصالات الإدارية الى عدم كفاية التخطيط وعدم الأخذ في الحسبان أهداف واتجاهات المرسل إليهم؛
- أي تحديد الهدف الفعلي من الاتصال، ثم تحديد الوسيلة الملائمة والنوع الملائم له، ثم تحديد اللغة أو الرمز الملائم من قبل المرسل اليه (عدم استعمال الرموز ذات المعاني المزدوجة أو المتعددة أو الناقصة) ثم تصميم شكل الرسالة وخاصة بالنسبة للرسائل المكتوبة بما يكون ملائما للموقف.

2- استشارة الآخرين في تخطيط الاتصالات

للتأكد من أن المرسل قد قام بنقل ما أراد فعلا بوضوح، من خلال مراجعة ما كتب واستشارة بعض الأشخاص والتأكد أنهم يفهمون ما يريد عند قراءتهم الرسالة.

3- إجادة فن الانصات

في الاتصال المباشر على المرسل:

- أن يتيح للطرف الآخر الفرصة الكافية للتعبير عن أفكاره تماما؛
- أن ينصت اليه جيدا حتى يتمكن من فهم ما يريد قوله، كما يقول هاملت
« **امنح كل شخص أذنك مع قليل من صوتك** » ولا يتدخل إلا لإزالة
التشتت في الحديث أو لإثارة بعض الاستفسارات التوضيحية.

4- الحصول على التغذية العكسية

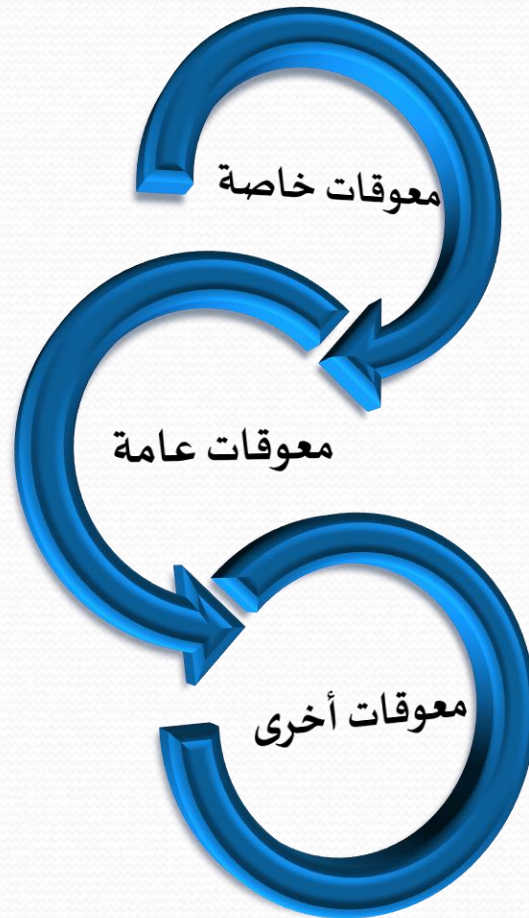
قد تضيق الجهود الاتصالية دون أن تتاح لنا معرفة مدى نجاح الرسالة
ما لم تتابع عملية الاتصال من خلال ارجاع الصدى من قبل المتلقي للتعبير عن
فهم الرسالة لكي تيسر معرفة مدى نجاح العملية الاتصالية.

5- معرفة الظروف المحيطة

هناك عوامل أخرى تؤثر في عملية الاتصال، على الإداري الناجح أن يكون حساسا للظروف التي يتم خلالها الاتصال وأن يعمل على إزالة المؤثرات والعوامل الخارجية السلبية:

- استخدام وسائل اتصالية مناسبة وأكثر تفهما ومصداقية من جانب المتلقي ؛
- تفهم طبيعة المرسل اليه وظروفه وميوله ورغباته؛
- الأخذ بعدد المستويات الإدارية بعين الاعتبار عند صياغة الرسالة؛
- في حالة وجود تشويش لابد من تكرار الارسال حتى يمكن للرسالة أن تحقق انتشارا أو استخدام قنوات اتصالية متعددة أو استعمال متصل مثير للانتباه.

ثالثا: معوقات الاتصال



1- معوقات خاصة

معوقات مرتبطة
بالتغذية
العكسية

معوقات مرتبطة
بمضمون
الرسالة

معوقات مرتبطة
بوسيلة الاتصال

معوقات
مرتبطة بالمرسل

تركيز المرسل على
الاهداف على حساب
رغبات المستقبل
عدم الاهتمام
بالرسائل غير اللفظية
النظرة الفوقية
للمرسل وعدم
استعداده لأخذ آراء
الأخرين

لغة غير مفهومة
هدف غير واضح
أسلوب كتابتها
أسلوب نطقها

الاختيار الخاطئ
للويلة
الاستخدام الخاطئ
للويلة
تعدد المستويات
الإدارية
ازدحام قنوات
الاتصال

الحالة النفسية
السيئة
الأحكام الخاطئة
التوقيت الخاطئ
للإرسال
عدم كفاءته
عدم مهارته

1- معوقات عامة

الترشيح

يحدث رغبة من المرسل في
وضع المعلومات الأكثر
قبولا من طرف المرسل
اليه مما قد يؤدي الى
تحريفها

كأن ينقل الاخبار السارة
ويحتفظ بالأخبار السيئة

الادراك المنتقى

ما يريد أن يدركه من
الرسالة حسب حاجاته
واهتماماته وخبراته ...

قد يرى من يقرر اختيار
العاملين أن طالبة العمل
يجب ان تضع اهتماما
بيتها وأسرتها قبل
اهتمامات العمل،

وهذا يجعله لا يقدر
خبراتها ومؤهلاتها ولا
يسمع لما تقوله بسبب
أفكاره المسبقة

العواطف

اليأس والاحباط
والغضب والسعادة تؤثر
على قدرات المتصل به
لتلقي وفهم موضوع
الرسالة

كلما زادت الحالة
العاطفية شدة زادت
احتمالات التشوه
والتحريف لمعلومات
الاتصال نتيجة اعاقها
للتفكير السليم
والعلاقية

اللغة

للكلمة معاني كثيرة و
مختلفة بين الاشخاص
الاخصائيين والمهنيين لهم
لغتهم الفنية الخاصة بهم
المستويات التنظيمية
العديدة تعطي اللغة
معاني مختلفة، فالإدارة
العليا تتحدث عن
التحفيز والارباح ومعدلات
الانتاج بينما يفهمها
الآخرون على المستويات
التنفيذية الدنيا على أنها
استغلال وشجع من قبل
المالكين