

محاضرات في:
مهارات التّواصل
موجّهة إلى طلبة السّنة الثّانية ماستر
تخصّص:
لسانيات الخطاب
أدب عربي قديم
الدُّكتورة: أسماء حديد
أستاذ محاضر بقسم اللغة والأدب العربي
جامعة جيجل (الجزائر)
محاضرات في مهارات التّواصل
(مؤلّف بيداغوجي)

السّنة الجامعيّة: 2025م - 2026م

المحور الرابع:

مهارات التواصل

المحاضرة الثامنة

أولا/ مهارة الاستماع/الإنصات

- تمهيد:

تتعدد مهارات التواصل الفعال الاستماع والانصات والكتابة والقراءة والحوار والاقناع وغيرها... وسنركز في محاضراتنا على فهم مهارتي الاستماع والكلام. يقول الله تعالى:

وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ (الأعراف: 204)

ويقول المثل: "لدى كل منا أذنان اثنتان وفم واحد لكي نسمع كثيرا ونتكلم قليلا"، ويقول (ابن المقفع): "تعلم حسن الاستماع كي تتعلم حسن الكلام، ومن حسن الاستماع إمهال المتكلم حتى ينقضي حديثه... والاقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي لما يقول..."

1- تعريف الإنصات:

يعني: ترك الكلام من أجل الاستماع وتفهم كلام المتحدث. ويستخدم مصطلح الإنصات في سياق الدلالة على: إعمال العقل فيما يتم استقباله بالحواس، ومعالجة الرسالة ذهنيا بالتفسير والترجمة الموضوعية لمرحلة أولية تتلوها مرحلة المعالجة الذهنية بالتقييم والربط... وبناء على نتيجة هذه المعالجات تتم الاستجابة للمؤثر (الرسالة) ويتحقق الغرض من الاتصال.

- الإنصات والاستماع: هنالك فرق جوهري بين الاستماع والإنصات

- الإنصات أعم وأشمل من الاستماع، ويتم بواسطة العقل وجهازه هو الدماغ.

- الاستماع شرط من شروط الإنصات، مرحلة أولية منه، يتم بواسطة حاسة السمع وجهازه هي الأذن.

2- مراحل الإنصات:

تمرّ عمليّة الإنصات بمراحل يمكن تحديدها كما يلي:

- الانتباه والتركيز

- الاستماع

- محاولة فهم الرسالة

- تشجيع المتكلم على الاستمرار من خلال التّجاوب اللفظي أو غير اللفظي مثل الإيماء بالرأس وتحريكه مما يمنحه شعورا بالراحة والثقة.

3- شروط الإنصات الفعال:

الاستعداد، الانتباه، التركيز، الاستماع بوعي، بذل مجهود للفهم، الاستفسار في حال عدم الفهم، تشجيع المتكلم على الاستمرار...

4- عقبات على طريق الإنصات الفعال:

- الشعور بأنه من واجبك الإجابة أو الحكم

- التركيز مع أخطاء المتكلم والذي يؤدّي إلى الخروج عن موضوع الحديث (مثل التنبيه على الأخطاء اللغوية الإملائية ولعب دور المصحّح... فهذا التصرف لا يجوز إلا في سياق البيئة التعليمية أو إذا طلب المتكلم ذلك)

- الاستعجال أثناء الاستماع كما يحدث مثلا في سياق الانشغال أو المجاملة؛ مثلا أن تستعجل الردّ على صديقك قبل الفهم بدافع التعاطف مما يخلف في نفسه انطبعا سلبيا عنك ويخلق فجوة تعيق استمرار التواصل)

- أن ينتقي المستمع أثناء الاستماع إلى حديث المتكلم ما يوافق أهواءه، كأن يأخذ الشق الذي يخدمه ويتجاهل الشق الآخر، أو يركز على كلمة واحدة لتعميم معناها على كامل الرسالة، مما يؤدّي إلى الخروج عن المقصود.

- الانشغال عن المتكلم بقصد أو بدون قصد، وتركه يتحدث في الفراغ، دون مصارحته بمدى الاستعداد للاستماع إليه.

- انعدام التوافق سلفا مع فكر المتكلم، حيث يضمّر المستمع قناعة راسخة بوجود تناقض بينه وبين المتكلم على مستوى المبادئ والقيم.

- مقاطعة المتحدث أثناء حديثه، حيث يكون لدى المستمع شعور بأن لديه رغبة في قول فكرة ما تلح عليه بقوة، مما يدفعه إلى تحيّن الفرصة للمقاطعة والمنافسة والاستحواذ على المحادثة.

- النظر إلى المتحدث على أنه ينتمي إلى مذهب عقائدي أو فكري معارض، مما يدفع المستمع إلى تصدير الأحكام وغلق باب الحوار والفهم.

- الوقوع في فخّ الاسقاط، وهو أن يقوم المستمع بإسقاط مضامينه النفسية الفكرية أو العاطفية من وعيه الذاتي على حديث المتكلم، فيقوم بتأويله وقراءته قراءة ذاتية شخصية تؤدي إلى إساءة الفهم وتشويه المقاصد الأصليّة.

5- خطوات عمليّة تساعدك على اكتساب مهارة الانصات:

- أنصت إلى الأفكار وليس إلى العبارة فقد تكون العبارات أحيانا غير قادرة على توضيح المعنى المقصود.

- تفهّم المقصود من وراء الكلام أكثر من التركيز مع السلوك الظاهر

- ركّز على الربط بين النقطة الأولى والنقطة التالية لفهم الموضوع بوصفه بناء كليا متكامل الأجزاء.

- لا تحاول افتراض النقاط التالية بعد النقطة الأولى، وامنح فرصة للمتحدث حتى ينهي ما يريد قوله.

- لا تندفع بالرد وتمهّل وتحكم في انفعالاتك

- تجنّب إطلاق أحكام استعجالية

- تجنّب النّظر في الساعة والسؤال عن الوقت وإظهار التلهف على نهاية التواصل.

- استحضّر ذهنك بتركيز ليكون حضورك تاما يشعّ على من يتواصل معك

- اطرّح الأسئلة على من يحدثك وأظهر التفاعل عن طريق لغة الجسد

- تذكر أن افتقارك لمهارة الانصات الفعال قد يكون مكلفا للغاية، فقد يترتب عن ذلك الوقوع في أخطاء أو إعادة تنفيذ المهمات من نقطة الصفر. فالإنصات الجيد يوفر عليك كثيرا من الوقت والجهد ويثريك بالمعرفة والمعلومات ويسهم في رفع الوعي بالذات وبالآخرين

6- أهمية الإنصات:

- مهارة الإنصات ذات أهمية كبيرة ولا يستغني عنها إنسان في تواصله مع الآخرين فضلا عن تواصله مع ذاته.

- من أدوات تحقيق المنافع وتبادل الفوائد بين الناس: مساعدة الآخرين ودعمهم والتعاطف معهم والتعبير عن مشاعر القبول والتقدير لهم واقناعهم بوجهة نظر تختلف عن وجهة نظرهم، وكذا تفهم مختلف سلوكيات الناس في المواقف الاجتماعية والفكرية المختلفة.

- من أهم مفاتيح النجاح في العلاقات، وهو حاجة ضرورية في حياة الإنسان على الصعيد الشخصي الاجتماعي (تظهر أهمية الإنصات على سبيل المثال في سياق العلاج؛ فلا يمكن للطبيب أن يعالج مريضه إلا من خلال الإنصات الجيد والعكس صحيح، وفي سياق العلاقات الزوجية يصعب تقارب الشخصيات والوصول إلى توافق زواجي إلا من خلال ممارسة الإنصات والحوار الفعال)

- مثال / أهمية تواصل المدير مع فريقه:

- من أهم المشكلات التي تواجه إدارة المنظمات هي عدم قدرة المدير على الإنصات إلى فريقه وتفهم ما يريدون قوله. وتعد مهارة الاستماع والإنصات من المهارات السلوكية الضرورية لنجاح المدير والإدارة في إنجاز وتحقيق أهدافها على المدى المتوسط والبعيد.

المحاضرة التاسعة:

ثانيا/ مهارة الكلام (الحديث)

- تمهيد:

صحيح أن التحدث مع الآخرين عملية يمارسها الانسان منذ الصغر بأشكال وصور مختلفة، إلا أنه يبقى فنا يمكن تعلّمه والوصول به إلى مستوى التواصل الفعال والناجح حيث يتطور إلى مهارات تسمى: الكلام والحديث.

1- شروط التواصل الكلامي الفعال:

- وضوح الفكرة لدى المتحدث
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة للسياق (مثلا مقابلة التوظيف لا تتم عن طريق الهاتف)
- اختصار الكلام وفقا لوصية الحكماء " إذا تحدثت فاختصر فإن كثرة الكلام تؤدي إلى الخطأ"
- انتقاء الكلمات المعبرة عن المعنى بدقة والمؤثرة في نفس المستمع.
- فرض بعض الأمثلة والخبرات والتجارب وسرد بعض القصص بما يحقق وجذب الانتباه والتشويق
- احترام المستمع والتعامل معه بمقتضى أدبيات التعامل
- الموضوعية في التعامل وتجنب الانفعال العاطفي وإقحام القضايا الشخصية.
- استعمال اللغة غير اللفظية (لغة الجسد) واللعب على نبرة الصوت والإيماءات الحركية والتواصل البصري ودمجها مع الكلام، لأن أثرها أقوى من تأثير الملفوظ في كثير من السياقات حيث تسهم في توصيل الرسالة بيسر وقوة أثر.
- إنصات المتكلم بدوره إلى مستمعيه.
- ثقة المتكلم بقدرته على التأثير وتحقيق أهداف العملية التواصلية.
- الاستعداد قبل التحدث مع الآخرين من خلال إعداد نفسك والتخطيط المتكامل (مثلا تحضير الطالب قبل مناقشة أطروحته، أو عرض تقديمي)

- وقد توصل الخبراء إلى معايير ومقاييس محددة ومتفق عليها تمكننا من تقييم المتحدث وقياس مهاراته، بهدف العمل على التحسين والتطوير.

2- مهارة الحوار:

- تعد مهارة الحوار مهارة من ضمن مهارات التواصل الشفوي (الكلام):
- إن الاختلاف بين الناس سُنة كونية، وهو ما أثبتته القرآن الكريم في أكثر آياته، كما في قوله تعالى: "ولو شاء ربك لجعل الناس أمة واحدة ولا يزالون مختلفين" (هود:118).

- وهو ما ينتج عنه اختلاف الرأي وتعارض اتجاهات الفكر ونشوء صراعات بين الناس، فيظهر ذلك في نقاش حاد أو جدل عقيم أو صوت مرتفع قد يصل حدّ الإقصاء، في كثير من القضايا الخلافية.

- ويظهر الاختلاف والخلاف بسبب الفروق الفردية النفسية بين الناس أو الفروق الثقافية والعلمية والاقتصادية والمهنية والفكرية، كما قد يرجع إلى اختلاف الأذواق والميول والخيارات الشخصية وهو ما يؤكد على أهمية الحوار واكتساب مهاراته. ذلك لأن الحوار يرسخ مبدأ التقبل: تقبل الآخر المختلف والتعايش السلمي. وهو ما دعا إليه الإسلام منذ ظهور الرسالة المحمدية لكافة البشر.

المحور الخامس: مجالات التّواصل

التّواصل الاجتماعي ومهارات التعامل مع الآخرين (موضوع دراسة علم الاجتماع) التواصل الأسري والزواجي (موضوع علم اجتماع الأسرة والإرشاد الأسري) التّواصل الزوجي، التواصل اللغوي اللساني الأدبي (موضوع علم اللغة والنقد وتحليل الخطاب)، التّواصل في بيئات العمل: الإداري، الشركات...الاتّصال الإعلامي (يدرسه مجال الإعلام والاتصال)،

