

مهارات الاتصال

تعرف مهارات الاتصال بأنها "مجموعة من السلوكيات والقدرات تتعلق بالاتصال مع الآخرين، حيث تتيح الفرصة للفرد ان يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثير في الآخرين". والاتصال الفعال يكون بامتلاك المهارات التالية:

أولاً: مهارات المحادثة (الاستماع):

تعدّ مهارة المحادثة مهارة أساسية لنجاح العملية الاتصالية، حيث تتجاوز تبادل الكلمات إلى مهارة حسن التحدث وحسن الاستماع، بما يضمن تبادلاً فعالاً للرسائل وفهماً دقيقاً بين الأطراف، فالإرسال (التحدث) والاستقبال (الاستماع) لا يحدثان بشكل متتالي أو خطي، بل يتلقى الأفراد المحفزات ويستجيبون لها باستمرار، ويقومون بمعالجة وإنشاء المعنى من الإشارات أثناء حديثهم.

أولاً: مهارات الاستماع: تنقسم مهارات الاستماع الجيد إلى:

أ. مهارة الفهم ودقته وتتكون من:

- القدرة على حصر الذهن، وتركيزه فيما يستمع اليه.
- إدراك الفكرة العامة والأفكار الأساسية التي يدور حولها الحديث.
- القدرة على فهم التعليمات والاشارة غير الشفوية والمقصود منها.

ب. مهارة الاستيعاب: وتتضمن:

- القدرة على تلخيص المسموع.
 - القدرة على ادراك العلاقات بين الأفكار المعروضة.
 - القدرة على تصنيف الأفكار التي تعرض لها المتحدث لتسهيل عملية تفسيرها.
- ت. مهارة التذكر:** وتتعلق بمذا قدرة المستقبل على تذكر محتوى الرسالة.

ث. مهارة النقد: وتتمثل في:

- القدرة على تمييز مواطن القوة والضعف في الحديث
- القدرة على التنبؤ بما سينتهي اليه الحديث.
- حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث عن طريق طرح الأسئلة.
- القدرة على مشاركة المتحدث من خلال الانفعالات والملامح.

ثانيا: مهارة التحدث

وتشير هذه المهارة إلى قدرة المرسل على الرسالة إلى المستقبل بصورة لغوية سليمة ومفهومة وبنطق واضح وصوت مناسب.

➤ مستلزمات التحدث: ¹

أ. المستلزمات المتعلقة بالمتحدث:

- استحضار أكبر قدر من الحواس
- الحرص على دقة الحديث وعلى حسن الاستماع وعلى رجوع الصدى.
- التحدث بتلقائية

ب. مستلزمات متعلقة بالمستمعين:

- البدء بنقاط الاتفاق عند التحدث ومعالجة الأفكار المستمرة.
- الحرص على جعل المستمع يشعر أنه مهم أنه صاحب الفكرة.
- اللجوء للأسئلة بدل اتخاذ موقف الأمر.

➤ الأخطاء المرتكبة أثناء الحديث

عدم ملائمة اللغة المستخدمة للمستقبل

¹ بلخيري رضوان، الاتصال التنظيمي: مدخل نظري، دار مجد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2020، ص105-106

التمتة

التحدث بعصبية

الإطالة والإسهاب في الحديث.

ثانياً: مهارات الكتابة (القراءة)

1. مهاراة الكتابة

تتطلب مهارة الكتابة حتى يحظى ما يكتبه المرسل بالقبول و الاهتمام مراعاة المهارات التالية:

- تحديد الهدف من الكتابة ومدى توافقها وتلبيتها لحاجات الافراد و موافقتها لعاداتهم، والارتباط بالموضوع، والوضوح
- الاختصار بدون اخلال وتجنب التكرار والموضوعية والسلامة اللغوية
- التناسق والترتيب السليم والتتابع المنطقي وتقسيم وترقيم الاجزاء

2. مهارة القراءة:

تعد هذه المهارة احدى المهارات التي يستخدمها الفرد في استقبال أفكار الآخرين، وأداة مهمة في اكتساب المعرفة والثقافة في أي مجتمع متحضر فتقدم له كل ما يريده من معلومات وأفكار لذلك وجب الاهتمام بها وتتمية المهارة فيها. كذلك تعد بمثابة مهارة الوصول إلى المعنى بسرعة وسهولة، فالفرد الذي يقرأ ويفهم ما يقرأ عادة ما يسهل عليه الوصول الى المعنى الحقيقي للرسالة.

ثالثاً: مهارة الاقناع

يجب على الشخص المفاوض ان يتمتع بـ:

- أ. بمهارة إدارة الحوار :وهي احدى المهارات المهمة التي يجب على المفاوض ان يمتلكها من خلال مراعاة إدارة وقت الحوار، اختيار مكان التفاوض،
- ب. مهارة استعمال لغة الجسد

ت. مهارة طرح الأسئلة مفتوحة