

## مهارات الاتصال

### أولاً : تعريف الاتصال :

ويقصد بالإتصال عملية نقل المعلومات بين الناس ويعتبر المقوم الأساسى فى عملية المساعدة ، ويعتبر الإتصال أداة أساسية للباحث الاجتماعى فعندما يعبر العضو عما يؤلمه أو يضايقه على الباحث أن يؤكد له فهمه لما يقال ، فمن خلال عملية التفاهم والإتصال المتبادل يصبح العضو فى وضع أفضل لتحويل المعلومات الجديدة إلى سلوك جديد ، والجماعة تتقبل وتشعر بالرضا عن الإتصال إذا كان مفهوماً ، أما إذا كان الإتصال غير مفهوم فسوف يكون نصيبه التجاهل والإهمال واللامبالاة ، وهذا يحدث إذا كانت الجماعة تتحدث بلغة مختلفة عن لغة الباحث الاجتماعى ، وفى بعض الأحيان تكون الكلمات التى تستعملها إحدى الجماعات من الناس غير مفهومه لجماعة أخرى لذلك يجب على الباحث أن يستخدم كلمات واضحة وغير فنية ، والإتصال غير اللفظى أيضاً إتصلاً له أهميته فالمصافحة وتعبيرات الوجه ونظرة العين والوضع الجسمى والتأؤب وغير ذلك يمكن أن ينقل معلومات قيمة حول المشاعر للباحث الماهر بالملاحظة .

و هذه المهارة تفيد الباحث الذى يتعامل مع الجمهور فى تنمية قدرته على الإتصال السليم و التواصل المثمر ليتمكن من تحقيق الأهداف ، و تفيده بلاشك فى تكوين و تنمية علاقة مهنية مبنية على أسس سليمة مع الجماعات المتنوعة فى المنظمة .

الاتصال بشكل عام هو ( تلك العملية الانسانية التى تتم بين بنى البشر من أجل تحقيق أهداف مرتبطة بالبقاء و الاستمرار فى الحياة ) .

أما الإتصال فى العلوم الاجتماعية هو ( عملية هامة تتم بين الباحث الاجتماعى و أنساق التعامل لنقل رسالة معينة من خلال وسائل متعددة لتحقيق أهداف مهنية مرتبطة باشباع احتياجاتهم و حل مشكلاتهم أو تنمية قدراتهم ) .

### ثانياً : أهمية مهارة الاتصال :

1. يمكن من خلالها نقل و توصيل المعلومات .
2. لا يستطيع الباحث أن يحقق أهدافه بدونها .
3. يصبح من السهولة بالنسبة للباحث الاجتماعى تكوين علاقات مهنية سليمة .
4. يمكن الجزم بأنه لا مجتمع و لا حياة بدون اتصال فالمجتمعات الإنسانية كلها قائمة على التواصل بين البشر .
5. يجعل الباحث الاجتماعى قادر على التأثير فى العملاء .
6. إكتساب المهارة فى الإقناع .

### ثالثاً : عناصر عملية الاتصال :

#### العنصر الأول : المرسل :

و هو الشخص المسئول عن توصيل الرسالة و نقلها إلى الطرف الآخر ولا بد أن تتوفر فى المرسل شروط أهمها :

1. أن يكون على وعى و دراية كاملة بمضمون الرسالة التى يريد توصيلها للآخرين .
2. أن يدرس طبيعة شخصية المستقبل لرسالته جيداً .
3. أن ينتقى الوسيلة التى تناسب مع طبيعة الرسالة و شخصية المستقبل .
4. أن يجيد استخدام الاتصال اللفظى و غير اللفظى .
5. أن يجيد استخدام الوسائل المختلفة التى يمكن استخدامها لنقل الرسالة .

### العنصر الثانى : المستقبل :

و هو الطرف المراد توصيل الرسالة إليه ، و هو قد يكون طفل أو شاب أو مسن ، و ربما يكون مثقف أو جاهل و غيرها ، و نشير لذلك لأن الباحث الاجتماعى إذا أراد أن يكتسب مهارة الاتصال لابد له أن يعرف المستقبل خصائصه و كذلك احتياجاته و مشكلاته و يتفهم طبيعة شخصيته ، و لا بد أيضاً أن يكون المستقبل مهياً و لديه الاستعداد لاستقبال الرسالة .

### العنصر الثالث : الرسالة :

و هى قد تكون معلومة أو فكرة أو خبرة أو مهارة أو أى مادة اتصالية يود المرسل نقلها إلى المستقبل و لا بد أن تتوافر فيها بعض الشروط أهمها :

1. الوضوح و البعد عن الغموض .
2. السلاسة و البساطة .
3. تتناسب مع طبيعة شخصية المستقبل .
4. ألا تكون طويلة مملة و لا قصيرة مخلة .

### العنصر الرابع : الوسيلة :

و هى تلك الأساليب التى يستخدمها المرسل لنقل الرسالة للمستقبل ، و لا بد أن يجيد المرسل استخدامها ، و لا بد أن تتناسب مع نوع الرسالة و طبيعتها ، و يلزم أن تتوافر من أجل استخدامها الامكانيات الضرورية لذلك ، و منها على سبيل المثال الوسائل السمعية و البصرية .

### العنصر الخامس : التغذيةى العكسية :

و هى من أهم عناصر عملية الاتصال ، و لا يهتم بها البعض برغم أهميتها القصوى لنجاح العملية الاتصالية ، و التغذيةى العكسية أو ما يسمى رجع الصدى فى أبسط معنى لها هى العائد الذى تحقق نتيجة نقل الرسالة للمستقبل ، هل تحقق الهدف ؟ فإذا كان الهدف من الاتصال نقل معلومة يتم التأكد من أن المعلومة قد وصلت للمستقبل و تفهمها بالمعنى الصحيح ، و بالقياس إذا كان الهدف حل مشكلة أو تعديل سلوك و غيرها يتم التأكد من تحقق الهدف و كذلك تحديد السلبيات و الإيجابيات التى حدثت لوضع إجراءات تصحيحية بناء عليها يتم تعديل العملية الاتصالية ، و يستخدم الباحث الاجتماعى لذلك أساليب و طرق مختلفة منها المناقشة أو الاستبيان أو الملاحظة و غيرها .

#### رابعاً : كيف يتمكن الباحث الاجتماعي من مهارات الاتصال ؟

1. تنمية ثقته في نفسه .
2. توفير الاستعداد الشخصي .
3. فهم جيد لعناصر عملية الاتصال .
4. إجادة استخدام وسائل متعددة للاتصال .
5. فهم و تقدير أهمية لغة الجسد .
6. التقييم الذاتي لاتصاله بالآخرين .

#### الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث فجوة في الاتصال بالآخرين :

1. اختلاف العادات والتقاليد لكل من المرسل والمستقبل .
2. عائق الإدراك الفردي وحالة الفرد النفسية .
3. الاختلاف بين المرسل والمستقبل من حيث المستوى الثقافي والمؤهلات والخبرة والقيم .
4. استخدام المرسل لألفاظ تحمل أكثر من معنى .
5. فقد جزء من المعلومات أثناء عملية التوصيل .
6. استخدام لغة خاصة أو مصطلحات فنية لا يفهمها المستقبل .
7. عدم اختيار المرسل للتوقيت المناسب لإتمام عملية الاتصال .
8. زيادة عدد الرسائل الموجهة من المرسل .
9. عدم قدرة المرسل على التعبير بوضوح عن المعنى .
10. عدم وضوح الهدف .
11. الإسهاب .
12. غياب المشوقات .
13. إنعدام التنظيم .
14. الفتور في الإلقاء .
15. إغماض العينين أو تسكينهم أثناء الاتصال .

#### كيف يمكن للباحث الاجتماعي أن يحقق الفعالية للاتصال ؟

بالإضافة إلى تلافى الأسباب السابق ذكرها التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث فجوة في الاتصال بالآخرين ، يجب الإهتمام بالنقاط التالية :

1. توقف عن الكلام بين لحظة وأخرى .
2. راقب حركات وسكنات وجه المستقبل جيداً .
3. انصت جيداً لتعليقات المستقبل .
4. تخير نبرة الصوت التي تناسب المسافة بينك وبين المستقبل .
5. تجنب استخدام ألفاظ تحمل أكثر من معنى .
6. تجنب استخدام مصطلحات أجنبية إن لم يكن ضرورياً .
7. تفهم الحالة النفسية للمستقبل .
8. لاتقاطع المستقبل أثناء رده على رسالتك .
10. خاطب المستقبل على قدر ثقافته .
11. تأكد من توفير المناخ المناسب لضمان نجاح عملية الاتصال .
11. اعرف أن المستقبل ينصت دائماً لما يريد أن يسمعه .

12. تجنب إقبال المستقبل بالتفاصيل والأرقام دون داعى .
13. كن حذراً أثناء الحديث فالمستقبل يصدقه بناء على ثقته بك .
14. حافظ على إبتسامتك وهدوء أعصابك .
15. كن منصتاً قبل أن تكون متحدثاً .
16. الهدف لا بد أن يكون واضح أمامك .
17. استعن بأمثلة وقصص وطرائف .
18. إبدأ بافتتاحية مثيرة .
19. اجعل محتوى الرسالة مرتب و سلس .
20. تفاعل مع الأسئلة التى يسألها المستقبل .
21. لا بد أن يكون أسلوبك يتميز بالحماسة والحيوية .
22. زى لائق .

**قبل أن تتواصل مع الآخر أسأل نفسك ؟**

1. لمن تتحدث ؟
2. ما فكرتك التى تريد أن يعرفها المستقبل ؟
3. كيف يتم الإعداد للموضوع ؟
4. هل انت متخصص فيه أم مهتم به وتعرف تفاصيله ؟
5. ما الذى تريد من المستقبل أن يفعله ؟
6. أين ومتى ستحدث ؟
7. كم من الوقت متاح لك ؟

**مهارات الاتصال :**

**المهارة الأولى : مهارة الإصغاء الجيد :**

**الإصغاء الفعال :**

هو الاستماع المركز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما ، دون أى مقاطعة من المرسل إليه .

**مستويات الإصغاء :**

1. الإصغاء السطحى .
2. الإصغاء اليقظ .
3. الإصغاء المركز .

**قواعد أساسية فى الإصغاء :**

1. التفرغ التام للمتحدث مع التركيز لكل ما يقوله .
2. الإصغاء بغرض الفهم لا لغرض المعارضة .
3. الانتباه للتعبيرات غير اللفظية الصادرة عن المتحدث .
4. تجنب التسرع فى اتخاذ القرار أو الرد أو الإستجابة .

5. تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء .  
دلائل الإصغاء الجيد :

1. إعادة نص قاله المتحدث .
2. توجيه الأسئلة المرتبطة بما قاله المتحدث .
3. تقديم استجابات تتصف بالصيغة العاطفية التي تتناسب مع ما يقوله المتحدث .
4. إعادة الصياغة بنفس العبارات أو بكلمات أخرى تحمل نفس المعنى .
5. التلخيص العام والإجمالي لما أشار إليه المتحدث .

المهارة الثانية : مهارة التحدث :

مراحل الحديث :

يجب أن يمر الحديث بثلاث مراحل متعاقبة هي :

مرحلة إعداد الحديث :

1. تحديد الهدف من الحديث .
2. تحديد موعد إلقاء الحديث .
3. اختيار المكان المناسب .
4. تحديد نوعية الجمهور .
5. اختيار مادة الحديث .

مرحلة توجيه الحديث :

وتتضمن هذه المرحلة جوانب عديدة منها :

1. المظهر الجيد .
2. حسن الاستهلال .
3. العرض المنظم والمناسب .
4. استخدام اللغة المناسبة.
5. الاهتمام بالمستمع والحرص على اجتذابه بصريا .. بالحركات والإشارات والنظرات .
6. مخاطبة الجميع على قدر المساواة والاهتمام .
7. استخدام الحركات الجسمية ، والجمل الموضوعية عند الانتقال من جزئية إلى أخرى .
8. تجنب الإفراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التي تصرفك عن مستمعك أو تشغلك عنهم ، وكذلك الحركات العصبية.
9. تجنب التراخي والتثاؤب وأيضاً الحركات الجسمية التي لا ضرورة لها والحركات الاستعراضية المنفرة .
10. تجنب التكرار لألفاظ لا إرادية بين الجمل ، والتي تشكل لوازم للبعض مثل – واخدين بالكم – مش كده – خليكو معايا ...إلخ .
11. استخدام وسائل الإيضاح في الوقت المناسب وللغرض المحدد.
12. التركيز على عملية تنظيم الوقت .
13. تجنب التطويل .
14. استخدام تكتيك الجمل القصيرة منذ بداية الحديث .

15. حدد الحديث بأربعة أو خمسة نقاط فقط ، وعند الانتهاء منها لخصها للمستمعين .
16. ابدأ الحديث بملخص سريع للنقاط التي سوف تناقشها .
17. يفضل البداية بالأراء المقبولة من قبل الجمهور لاجتذاب ثقتهم ، ولا مانع من مناقشة وجهات النظر المعارضة .
18. احرص على الخاتمة الجيدة التي تبلور الموضوع .
19. احرص على الوقوف بصفة مستمرة على رجع الصدى ، أو على استجابة الجمهور .

### مرحلة تقويم الحديث :

و فيها يقوم الباحث بمحاسبة نفسه من حيث تحديد سلبياته و إيجابياته و ما تحقق من أهداف و تحديد رجع الصدى أو التغذية العكسية حتى يتخذ إجراءات تصحيحية تساعده على النجاح بفعالية أكثر فيما بعد .

### سمات الباحث المتحدث الناجح :

1. الموضوعية .
2. الصدق .
3. الوضوح .
4. الدقة .
5. الحماس .
6. القدرة على التذكر .
7. الاتزان الانفعالي .
8. المظهر الجيد .
9. القدرة على التعبير الحركي .
10. النطق بطريقة صحيحة .
11. وضوح الصوت .
12. استخدام الوقفات .
13. القدرة على التحليل والإبتكار .
14. القدرة على العرض والتعبير .
15. القدرة على الضبط الانفعالي .
16. القدرة على تقبل النقد .

### مستلزمات الحديث المؤثر :

1. الاستهلال الجيد والختام الجيد .
2. استخدام أكبر قدر من الحواس .
3. الاهتمام برجع الصدى .
4. الاتجاه الطيب نحو العملاء .
5. معرفة اتجاهات العملاء وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع .
6. البدء بنقط الاتفاق .

7. إحترام آراء الآخرين و إشعار الآخرين بأهميتهم .
8. عدم المجادلة والتواصل بالرفق واللين .
9. دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر .
10. حشد وسائل التأثير المختلفة .
11. تجنب الأخطاء .

### المهارة الثالثة : مهارة الاتصال غير اللفظي :

#### و تشمل ما يلي :

- ✓ تعبيرات الوجه .
- ✓ تواصل العين .
- ✓ الإيماءات .
- ✓ الإشارات الحركية .
- ✓ وضع الجسم .
- ✓ الملابس اللائقة .
- ✓ المصافحة .

#### 1 - تعبيرات الوجه :

هي المرأة عن مايجول في خاطرك وتظهر حالتك النفسية وله أكبر الأثر على الاتصال بالمحيطين ، لذا من الأهمية أن تكون على علم ودراية تامة وحذر مما يعترى وجهك من علامات تؤثر بالسلب على مجرى الحديث .

كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال سواء إرسالاً أو استقبالاً، فالحاجبان والعينين والفم يمكن أن تعطى بهم كثير من التعبيرات التي تساعد على التواصل أو تحد منه ، فتقطيب الحاجبين وضمهما يمكن أن يشير إلى الاهتمام والتركيز وكذلك مع حركة الرأس يمكن أن تشير إلى الرفض والاعتراض ، كما أنه من خلال نظرة العين وإبتسامة بالفم أن تظهر رضاك وموافقتك وقبول الحديث ، لذا يجب التمرن على هذه التعبيرات وكيفية التواصل من خلال ملاحظة ما تقوم به في المرأة .

#### 2 - تواصل العين :

عندما نتحدث إلى عميل ما فمن الضروري أن يكون هناك تواصل جيد بالعين لتصل إلى رد فعل صحيح على الإشارات غير اللفظية ، وتواصل العين الواثق يشير إلى الصراحة والثقة .  
**وإليك بعض الإرشادات :**

- 1- إظهار الاهتمام من خلال تواصل جيد بالعين.
- 2- أثناء المحادثة الرسمية ركز على التواصل بالعين مع شخص ما لثلاث أو خمس ثوان ثم انتقل لشخص آخر.
- 3- في المواقف الرسمية والمواقف الثنائية أو الجماعية يمكن أن يطول التواصل بالعين و لكن يجب تجنب زيادة مدة التواصل بالعين أكثر من اللازم حيث يمكن أن يزيد من إحساس الناس بعدم الإرتياح .

- 4- بعض الناس تؤسس معلوماتها الأولية باستخدام حاسة السمع وهؤلاء قد لا يتجاوبوا مع تواصل العين كالأخرين.
- 5- انتقل ببصرك من مستمع لآخر عند الإنتهاء من الجملة التي تقولها.

### 3 - الإيماءات :

قد تكون إيماءات الباحث هي أكثر العوامل حسماً أثناء الحديث مع العملاء لأنها تبين مدى ثقته ومستوى اقتناعه وتشمل الإيماءات تعبيرات الوجه وحركات الجسم واليدين التي تصاحب الكلمات المنطوقة وغير المنطوقة ، فتلك الإيماءات تجعل المحادثات أكثر حيوية وفعالية تماماً مثل علامات الترقيم.

#### وإليك بعض الإرشادات :

- 1- استخدم حركات وجه وجسم ويدين متعمدة ومقصودة لتدعيم أو تأكيد رسالتك الشفوية فهذا يعطي للمستمعين مفاتيح إضافية لتوضيح المعنى الذي تقصده.
- 2- عبر عن انفعالاتك بالإيماءات.
- 3- تأكد من أن إيماءاتك إيجابية.
- 4- حاول الحد من الإيماءات السلبية مثل اللعب بأصابعك ووضع اليدين وراء الظهر والانحناء على الطاولة...إلخ .

### 4 - الإشارات الحركية :

إن المفاتيح الحركية تعزز الاتصال وإن لغتنا الجسدية تعبر عن الكثير من الأشياء للأخرين ، فاستخدم الاتصال الحركي المتعمد لتصل للاتصال النشط و الفعال .

#### وإليك بعض الإرشادات :

- 1- عليك أن تميل قليلاً نحو المتحدث لتظهر له الاهتمام .
- 2- ابتسم لتظهر أنك متجاوب مع أفكارهم .
- 3- أومئ برأسك لتعبر عن الموافقة .
- 4- إسأل بأدب لمزيد من التوضيح لو كان هناك مفاتيح حركية محيرة لك .

### 5 - وضع الجسم :

إن الانطباعات الأولى تتأثر بوضع جسمك والوضع القائم هو مفتاح حركي ، فالوضع العمودي المنتصب يبرز الثقة والقيادة .

#### وإليك بعض الإرشادات :

- 1- اجلس وقف منتصباً فهذا يبرز الثقة .
- 2- تمرن على الوضع الجيد عندما تكون بمفردك حتى يصبح عادة.
- 3- قم بتمارين النفس العميق فيصبح احتمال جلوسك في وضع منخفض أقل.



## 6 - الملابس اللائقة :

عندما تعلم أن مظهرك يبدو جيداً فأنتك تشعر بالثقة و القبول والرضا عن نفسك .

### وإليك بعض الإرشادات :

- 1- اعرف الزي الذي يعتبر مناسباً .
- 2- كن متأكداً أن ملابسك تعكس الرسالة التي تقصدها.
- 3- ارتدي ملابس تتماشى مع رسالتك اللفظية.

## 7 - المصافحة :

إن الأحكام الهامة قد تتخذ أحياناً بناء على مصافحة الشخص باليد ، والمصافحة اللائقة تبين ثقة الشخص بنفسه ومدى صداقيته و مدى مودته و تقبله للآخر .

### إليك بعض الإرشادات :

- 1- لا تقم بالضغط على يد من يصافحك فهي ليس إختبار للقوة.
- 2- حافظ على تواصل بصري مع من يصافحك و اعطيه الاهتمام .
- 3- حافظ على أن تبتسم في وجه مصافحك لتجد القبول .
- 4- مل قليلاً نحو من يصافحك تقديراً و اهتماماً وإضفاء الخصوصية .