شخصيتي الإيجابية

فنـــون الاتصـــال



تقنيات الاتصال الحديث

طرق الاتصال

تبادل المعلومات بفعالية

مهارات الاتصال اللفظي

قيم مهاراتك الاتصالية

مهارات الحديث والمناقشة الفعالة

إعداد

د. أحمد بن علي المشيخي

د. سعاد بنت محمد سليمان

أ. حسين بن علي الخروصي

يونيسيف

سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

المتحدث الجيد
هو شخصية ناجحة
دائمـــا

داخل العدد

- تقنيات الاتصال الحديثة
- طرق الاتصال
- مهارات الاتصال اللفظي
- تبادل المعلومات بفعالية





الغلاف

فن توصيل المعلومات

يُعد فن توصيل المعلومات بفعالية إلى الآخرين من العناصر الحيوية والضرورية للنجاح ومن صفات الشخصية الناجحة. ففن الحديث والحوار مع الآخرين من أهم فنون العلاقات الإنسانية التي يسعى كل فرد لاكتسابها وتعلمها. فلو سألت نفسك يا عزيزي عن مدى رغبتك في إتقان فن الاتصال الفعّال أو الحوار والحديث الجذاب، فبكل تأكيد الجواب "أنك تتمنى أن تتعلم إتقان فن الحوار والحديث ومهارات الاتصال الفعّال". ويرغب الكثير من الشباب والشابات في تعلّم مهارات الاتصال والتعبير عن أنفسهم بفعالية لكي تكون لديهم المقدرة على إيصال أفكارهم إلى الآخرين دون أن يساء فهمهم، ولكي يتمكنوا من استخدام الكلمات المعبّرة بطريقة فعالة وصحيحة للتعبير عن ذواتهم.

فأنت بحاجة إلى تعلم مهارات الاتصال الفعّال وفن الحوار والحديث لكي تتخلص من الارتباك والتردد، واللعثمة والخوف، ولكي تستطيع أن تعبرّ عن نفسك بشكل واضح وفعّال وأن تكون مقبولاً لدى الآخرين. ويستطيع الشاب أو الشابة، من خلال إتقانه لمهارات الاتصال وفنون الحوار، استجماع أفكاره والتفكير بشكل منطقي ومتسلسل والتركيز في كلامه، والتعبير عن أفكاره بفعالية. وعبر اكتسابه لذلك يستطيع، بلا شك، أن يكون قادراً على إقناع الناس بأفكاره والتأثير فيهم وكسب ثقتهم وتقديرهم وحبهم له. فهل سألت نفسك يوماً عن كيفية تحقيق ذلك؟ وهل سعيت لتتعلّم مهارات الاتصال الفعّال؟ أو سألت نفسك ما هذه المهارات التي يجب أن تكتسبها في حياتك لتقدم حديثك وتعبرّ عن نفسك بشكل سليم وصحيح؟

بكل تأكيد هذه الأسئلة دائما تدور في ذهنك، وتسعى باستمرار للبحث عن أجوبة شافية ووافية عنها. ولكن قبل الإجابة عن هذه الأسئلة هل تعرف ما المقصود بمفهوم الاتصال أو بالمهارات الاتصالية؟ قد يساء أحيانا فهم هذا المصطلح، وقد يختصره بعضهم في مفاهيم مهنية وفنية محددة، كاستخدام الهواتف أو الإنترنت أو أي شيء له علاقة بهندسة الاتصالات، فالاتصال ومهارات الاتصال وفن التواصل مع الآخرين مفاهيم أوسع وأشمل من ذلك. وهذا الدليل سيساعدك في فهم هذه المصطلحات، والغوص في أعماقها لكي تستطيع أن تستخدمها بشكل فعّال في حياتك المستقبلية، وتستثمرها للتعبير عن مشاعرك وأحاسيسك وأفكارك وتقديم نفسك للآخرين بشكل فعّال.

المساهمون:

INTERCONTINENTAL MUSCAT

السفارة الهولندية

قيِّم مهاراتك الاتصالية !

اقرأ العبارات التالية، وحاول أن تقيّم مهاراتك الاتصالية. قم باختيار الخيار الأقرب إلى تجربتك الاتصالية. تستطيع اختيار واحد من الخيارات الأربعة المتاحة. عبر هذا التمرين تستطيع معرفة نقاط القوة والضعف في مهاراتك الاتصالية.

١ = أبداً، ٢ = أحياناً، ٣ = غالباً، ٤ = دائماً



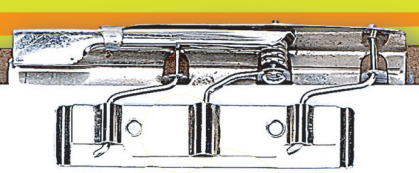
إن الاتصال هو فن التعبير عن الأفكار والمعاني والمشاعر بطرق ووسائل متعددة. وهو فن التواصل الإنساني بين البشر. ويشمل هذا التواصل مجموعة من المهارات الاتصالية التي نستخدمها في حياتنا اليومية. وقد نجد لكل فرد منّا طريقة ووسيلة يتخاطب بها مع الآخرين. وتختلف طريقة التخاطب والوسيلة بين الأفراد حسب أعمارهم، ونوعهم الاجتماعي (ذكر أو أنثى) ودرجة العلاقة بينهم. وهناك نوعان رئيسان من فن الاتصال، الذي يشمل التعبير والتواصل، وكل منهما يدعّم الآخر، ونستخدمهما باستمرار دون أن نفرق بينهما وهما.

الأول: الاتصال اللفظي

ونستخدم فيه الكلمات أو اللغة للتعبير عن أفكارنا ومشاعرنا. وهذا يشمل الكتابة، والقراءة، والحديث، والاستماع.

الثاني: الاتصال غير اللفظي

لا نستخدم فيه الكلمات، بل الحركات والإيماءات ولغة الجسم. وهذا يشمل لغة الجسم (كالأيدي، والأرجل، والقوام)؛ تعبيرات الوجه (كنظرات العيون، وحركات الحواجب والجبين، والمساحة حول الفم)؛ الإيماءات (الحركات التي تقوم بها أثناء الحديث).



م	العبارة	أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً
١	أستخدم العبارات الصحيحة والمناسبة في اتصالي				
٢	أتواصل مع الآخرين بفعالية				
٣	أتواصل مع الآخرين في الوقت المناسب				
٤	أفكر في ما سأقوله قبل أن أتحدث مع الآخرين				
٥	أتحدث بثقة مع الآخرين				
٦	أرحب بردود أفعال الآخرين تجاه طريقة اتصالي بهم				
٧	أنصت أولاً، وأتأكد من فهمي قبل الرد على المتحدث				
٨	أستبعد الأحكام المسبقة عند الحكم على الآخرين				
٩	أستخدم التهذيب والأسلوب البناء عند لقاء الآخرين				
١٠	أستخدم الاتصال المباشر وجهاً لوجه مع الآخرين				
١١	أستخدم كل وسائل التقنيات الحديثة للاتصال بأقراني				
١٢	أستخدم أسلوب تدوين الملاحظات في الحوارات والنقاش				
١٣	أسأل المتحدث لمعرفة المزيد من المعلومات حول موضوع النقاش				
١٤	أستخدم تقنيات الاتصال الحديثة لتطوير مهاراتي الاتصالية				
١٥	أقرأ في مواضيع النقاش قبل الحوار أو المناقشة				
١٦	أستخدم تقنيات القراءة السريعة للحصول على المعلومات بسرعة				
١٧	أجعل حديثي دقيقاً ومختصراً وواضحاً				
١٨	أسعى لفهم ردود أفعال الآخرين تجاه حديثي				
١٩	أستخدم مهارات الاتصال الجسمي بفعالية				
٢٠	أعد لمواضيع المحادثة والنقاش بشكل جيد				
٢١	أشارك في الأحاديث والنقاشات بشكل جيد				
٢٢	أبحث عن المعلومات الصحيحة قبل تقديمها للآخرين				
٢٣	أستخدم تقنيات الاتصال المختلفة مع الآخرين				
٢٤	أعتمد على الاتصال غير اللفظي في حواراتي مع الآخرين				
٢٥	أعبّر عن آرائي تجاه الآخرين بشكل إيجابي				
٢٦	أعتمد على الاتصال الجسدي أكثر من الاتصال اللفظي				
٢٧	أفكر وأخطط لحديثي قبل المشاركة في النقاش				
٢٨	أحاول إعداد الأسئلة المناسبة قبل المناقشة				
٢٩	أحصل على المعلومات من الشخص المناسب				
٣٠	أناقش الآخرين بثقة				

الإجابة

٣٠-٥٣ مهارات الاتصالية غير فعّالة. أستمع إلى ردود أفعال أقرانك، وتعلم من أخطائك، والليل سيساعدك في تحسين مهارات الاتصال لديك.

١٦-٢٩ مهارات الاتصالية مقبولة من أجراء متوازنة ومشتتة. خطط لتحسين مهارات وإيجاد نقاط القوة والضعف فيها، وسيكون الليل مرشدك ومعينك.

١٥-٨١ مهارات الاتصالية ممتازة جداً. وعليك التذكر بأن الشرر لا يستطيع الاتصال بكثرة مع الآخرين، ولكن الليل سيكون عاملاً مساعداً لك في تطبيق الاتصال الفعّال في حياتك.

الاتصال الناجح

تتكو ن العملية الاتصالية من طرفين رئيسين هما المرسل والمستقبل أو المتلقي. والعملية الاتصالية تتكوّن من عدة مراحل هي التعبير عن الأفكار والمعاني والمشاعر (الرسالة)؛ استخدام وسيلة ما لنقل تلك الرسالة؛ وأخيراً الحصول على ردود أفعال الآخرين حول مضمون الرسالة. وأثناء العملية الاتصالية تمرّر أفكارك ومعلوماتك إلى الطرف الآخر بطرق ووسائل مختلفة. ومن خلال تعدّد الطرق والوسائل تستطيع أن تضمن وصول ما ترغب فيه إلى الطرف المستهدف (فرد أو جماعة) في العملية الاتصالية، حيث يحدث التفاعل بينكم حين يستجيب لرسالتك ويردُّ عليك بالتعبير عن نفسه تجاه موضوع الرسالة. والعملية الاتصالية هي عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر حول موضوع ما أو فكرة ما نتبادلها في حياتنا اليومية.

والاتصال هو الدماء التي تجري في عروقنا. وهو كالماء والهواء والغذاء لا نستغني عنه إطلاقاً. ويأخذ أشكالاً وطرقاً متعددة مثل الحديث، والكتابة، والاستماع، وتستخدم فيه وسائل مختلفة. ويتكون الاتصال من مجموعة من العناصر التي يكمل بعضها بعضاً وتكوّن العملية الاتصالية. وتشمل عناصر الاتصال:

- **المرسل**

وهو الشخص الذي يقوم ببعث الرسالة أو الفكرة؛

- **المستقبل أو المتلقي**

وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة، أي الجمهور فرداً أو جماعة؛

- **الوسيلة**

وهي الأداة التي ننقل بها أفكارنا؛

- **الرسالة**

وهي الفكرة أو المعنى والمضمون المقدم للمتلقي؛

- **التأثير**

وهو هدف الرسالة ورغبة الطرف المتصل في تحقيق أهداف محددة؛

- **رجع الصدى** وهو ردود أفعال متلقي الرسالة تجاه مضمونها سلباً أو إيجاباً. لذا نجد دائما أن الاتصال والتواصل هما أساس حياتنا وأنهما يتماشيان ويرافقان توصيل المعلومة إلى المتلقي (الشخص الآخر)، ونستخدمهما لتوصيل المعلومات والأفكار إلى الناس وللتواصل معهم، وبناء العلاقات الإنسانية بين البشر. ويسعى كل واحد منّا أثناء العملية الاتصالية إلى تحقيق اتصال ناجح وفعّال. فالاتصال الناجح يعتمد على مجموعة من العوامل التي يجب تحقيقها لتصبح العملية الاتصالية أكثر فعالية، وأكثر عملية ويستطيع من خلالها المرسل تحقيق أهدافه من الاتصال. وهذا يشمل:

١- الشخصية الناجحة تعتمد على الاتصال الناجح

وهذا يتوقف على فهم أصدقائك أو الناس



لمعاني كلامك وتعبيراتك، وعلى الردود التي تحصل عليها منهم لبقاء العملية الاتصالية جارية بشكل مفهوم وواضح. وهذا بدوره يساعدك في تحسين وتطوير وتغيير طريقة الاتصال لديك. فالاتصال دائماً هو عملية ذات اتجاهين منك وإلى الآخرين (المتلقي فرداً أو جماعة)، وبالعكس منهم وإليك. فكل واحد منّا يتصل بالآخر للحصول على معلومات محددة؛ ولتمرير معلومات عامة أو خاصة؛ ولإنجاز أعمال معينة؛ أو اتخاذ قرارات سليمة؛ ولتوصيل وضمان فهم مشترك بخصوص مواضيع تهمنا؛ أو للتواصل ولتطوير العلاقات الإنسانية بين الأفراد.



٢- تعدد أطراف العملية الاتصالية

في كل عملية اتصالية لا بد من وجود طرفين (المرسل والمتلقي). وكل واحد من الطرفين يختلف عن الآخر ويمتلك خصائص فردية مختلفة، ولديه رغبات واحتياجات تختلف عن الآخر، وكذلك يعبّر عن أفكاره بطرق وأشكال مختلفة. لذا لا بد من الاعتراف بوجود الفروق الفردية، في أساليب وطرق الاتصال، بين أطراف العملية الاتصالية (المرسل والمتلقي). وقد تشكل تلك الفوارق حواجز اتصالية بين الأفراد تعوق العملية الاتصالية وتعمل على الإخلال بتوصيل المعلومة أو الفكرة إلى الطرف الآخر. ولضمان اتصال ناجح بالطرف الآخر لا بد من إزالة مثل هذه الحواجز (اللغة اللفظية والجسدية والحركات، الخوف،



الحياء، التردد، اللعثمة وغيرها) والاعتراف بمبدأ الاختلاف بين المتحاورين وأطراف العملية الاتصالية. ويظهر هذا الاختلاف بين مختلف شعوب الأرض لاختلاف ثقافاتهم والبيئات التي يعيشون فيها وأسلوب الحياة في تلك المجتمعات. فنجد خصائص الاتصال لدى بعض الشعوب تعتمد على الصمت بدلاً من الحديث، بينما شعوب أخرى تعتمد على الاتصال الجسمي (الحركات الجسمية الكثيرة)، وشعوب أخرى تعتمد على الحوار والمناقشة الصريحة مع استخدام لغة الجسم. في حين نجد ثقافة الاتصال لدى بعض الشعوب تتجنب القول في ما يعنون. لذا لا بد من التعّرف إلى هذه الاختلافات وفهمها لكي نتواصل مع الآخرين ونحقق الاتصال الناجح. ولكي يحقق أطراف العملية الاتصالية اتصالاً ناجحاً يستخدم كل منهم طرقاً ووسائل اتصالية إيجابية لتحقيق أهداف الاتصال. وهنا لا بد من كسر الحواجز بين المتصلين. وقد نستخدم وسائل اتصال غير لفظية أو جسمية كتعبيرات الوجه، ونظرات العين وغيرها من وسائل الاتصال الأخرى. وكسر الحواجز الاتصالية بين المتحدثين هو الخطوة الأولي لإيجاد اتصال إيجابي وناجح، ويشمل ذلك:

- الحفاظ على التواصل عبر العيون مع المتحدث، لأن ذلك يوحي بالانتباه والاستماع.
- الجلوس وجهاً لوجه مع الشخص الذي نتحدث إليه. وهذا يكشف له عن عدم الخوف من الاستماع إلى أقواله.
- ميل جسمك أو انحناء رأسك إلى الأمام يوضح للمتحدث اهتمامك واستماعك له.
- استخدام نفس أوضاع وحركات الشخص المتحدث يساعد في كسر الحواجز الاتصالية.
- عدم التعليق على طريقة وأسلوب المتحدث.



٣- تحقيق الوضوح

الاتصال الناجح يعني قول ما تعنيه والإدراك بشكل كامل لكل ردة فعل من الطرف الآخر. وهناك ثلاث قواعد تتحكم بالاتصال الناجح، وكل هذه القواعد مرتبطة بوضوح الاتصال وهي:

- وضوح أفكارك وما ترغب بتوصيله للطرف الآخر.
- إيجاز الفكرة أو الرسالة وما ترغب بتوصيله للطرف الآخر بشكل بليغ وواضح.
- تأكد من وصول الفكرة للطرف الآخر بوضوح وأن الفكرة مفهومة بشكل صحيح.

٤- اختيار الوسيلة

من المهم جداً إعطاء اهتمام خاص والتفكير بشكل جيد بالوسيلة التي تستخدمها في الاتصال، فهي تحمل الفكرة أو الرسالة للطرف المشارك في العملية الاتصالية. فنجد أغلب الناس يستخدمون واحدة من الوسيلتين الاتصاليتين التاليتين:

- الكلمة المنطوقة (الحديث) فإذا كنت ترغب بتوصيل رسالة سريعة وملائمة فعليك باختيار الحديث كأفضل شكل لتوصيل فكرتك ورسالتك.
- الكلمة المكتوبة إذا كنت ترغب بوسيلة دائمة ومرتبة، يمكن الرجوع إليها، كوثيقة مطبوعة على سبيل المثال، فعليك بالوسيلة الكتابية التي تساعد في الرجوع إليها عند الضرورة.

وهدف الرسالة يتحكم دائماً باختيار الوسيلة المستخدمة في الاتصال. وعندما تفكّر بالاتصال بأحد فعليك أولا التفكير بمضمون رسالتك، ثم اختيار أفضل الوسائل لتوصيلها إلى الشخص المعني (المستقبل)، وأخيراً، التأكد من التقنيات المستخدمة في توصيلها.

لقد ساعدت التقنيات الحديثة، كالبريد الإلكتروني ورسائل الهواتف الجوالة والدردشة، في دمج الكلمة والصوت والصورة مع بعضها بعضاً، مما سهل من تقديم رسالة واحدة في عدة وسائل مشتركة ومكملة لبعضها بعضاً. فالبريد الإلكتروني، على سبيل المثال، أصبح أسرع وأرخص من الهواتف، ويحمل الكلمة المطبوعة والصوت.

٥- الوسائل الاتصالية المشتركة

ممكن استخدام وسائل اتصالية مشتركة في العملية الاتصالية. ووسائل الاتصال ممكن جمعها في خمس وسائل رئيسة وهي الوسائل الكتابية، والوسائل السمعية، والحركات الرمزية، ووسائل الصورة المرئية، وأخيراً الوسائل التي تجمع بين الأشكال المذكورة سابقاً. فالوسائل الأربع الأولى تستخدم بطريقة انفرادية وقد يكون بعضها بمعزل عن بعضها الآخر. والمعروف حالياً، أن استخدام أكثر من وسيلة يثير الانتباه والاهتمام، ويحقق الشمولية في توصيل الرسالة. وعند استخدام وسائل الاتصال المشتركة نجدها أكثر إقناعاً وفاعلية لدى الطرف الآخر (الجمهور).

فعلى سبيل المثال، وسائل الاتصال المشتركة تشمل الاتصال عبر وسائل الاتصال الجماهيري (الراديو والتلفزيون، الصحف وغيرها من الوسائل التي تصل إلى الجمهور بأعداد غفيرة مرة واحدة)، والوسائل التي تستخدم تكنولوجيا الاتصال الإلكتروني مثل (الوسائط المتعددة، والإنترنت، ومؤتمرات الفيديو عبر الإنترنت، والبريد الإلكتروني والهواتف النقالة وغيرها). والوسائط المتعددة تسمح باستخدام العناصر المرئية بشكل أفضل، وخاصة عند مخاطبة مجموعة من الأشخاص ذوي الاهتمام المشترك والمصلحة المشتركة.

شجع نفسك على استخدام وتحسين كل طرق الاتصال لديك

لا تكُنْ ناقداً قاسياً أو جارحاً عندما تسعى للتغلب على الحواجز الاتصالية لدى الآخرين

الاتصال الناجح يعني قول ما تعنيه وإدراكك بشكل كامل لردود أفعال الآخرين

ملاءمة الوسيلة الاتصالية مع الرسالة أو الفكرة التي تنقلها للطرف الآخر

معوقات الاتصال الناجح

العملية الاتصالية هي عملية تفاعلية بين المشاركين فيها. وقد يصادف أثناء الاتصال والتواصل مع الآخرين أن يساء فهم الرسالة، أو أن تصل إلى الطرف الآخر بشكل غير واضح أو مفهوم. كل ذلك كان بسبب المعوقات التي تواجه الاتصال أثناء مرور الرسالة. ومن أهم معوقات الاتصال الناجح:

١- تعبير المرسل: كأن لم تعبّر عن رسالتك بشكل سليم وصحيح وأن تستخدم لغة غير سليمة وغير مفهومة، وأفكارك غير مرتبة.

٢- استخدام حركات وتعبيرات تستفز الطرف الآخر: فلا يستمع إلى ما تقول ويركّز على الحركات والتعبيرات، مما يؤدي إلى عدم التجانس بين ما تقول وبين حركات الجسم، وتعبيرات الوجه والعيون.

٣- مشوشات للعملية الاتصالية: وهي الأصوات العالية المحيطة (مثل الضوضاء، الأصوات وغيرها)، أو الأشخاص الموجودون، أو أشياء تشتت تركيز الطرف الآخر وتسبب عدم وصول رسالتك بشكل سليم وبطريقة صحيحة إلى المتلقي.

٤- عدم الإفصاح بشكل سليم عن ما تريد الإفصاح عنه: كأن تتحدث بطريقة غير مباشرة، أو اللف والدوران أثناء الحديث دون الدخول في موضوع النقاش. فهنا لا بد من الإفصاح عن ما تريد تمريره للطرف الآخر مباشرة دون لف أو دوران.



وسائل الاتصال

وسيلة الاتصال	أمثلة على استخدامها	فائدتها
الكلمة المكتوبة وهي وسيلة الأشخاص المتعلمين	رسائل، مذكرات، تقارير، ملاحظات، عقود، قوانين، خطط، وثائق وغيرها	وهي وسيلة الاتصال في كل المؤسسات لأنها تبقى دائمة ويمكن الرجوع إليها عند الضرورة
الكلمة المنطوقة (الحديث) وسيلة اتصال مهمة وفعّالة فقط عندما يستمع إليها الناس المعنيون	محادثات، مقابلات، اجتماعات، مكالمات هاتفية، مناقشات، استفسارات، استجوابات، بلاغات، خطب	تبادل شفهي بين الأفراد، مباشر أو بواسطة الهاتف أو وسائل صوتية أخرى. وتستخدم بسبب سرعتها في توصيل المعلومة، ونستخدمها في حياتنا اليومية
الإيماءات (الحركات) الرمزية وهي كل سلوك إيجابي أو سلبي نشاهده أو نسمعه من الشخص المتحدث	إيماءات (حركات)، تعبيرات الوجه، مستوى الصوت، الصمت، المواقف العاطفية أو العقلية، المزاج أو المواقف النفسية، الحركة، الجمود (عدم الحركة)، الحضور والغياب	وتستخدم الصور المرئية للتعبير عن مشاعر وأحاسيس مختلفة وأفكار معبّرة ذات مغزى محدد
الصور المرئية الصور التي يمكن استلامها بواسطة الجمهور المستهدف	الصور (الشرائح والمطبوعات)، الرسوم، الرسوم التوضيحية، رسوم الفنون التشكيلية، الرسوم البيانية، الجرافيك، الرسوم المتحركة، الفيديو، الشعارات، الأفلام، الألعاب، الملصقات، والرسوم الملونة	وتستخدم الصور المرئية للتعبير عن مشاعر وأحاسيس مختلفة وأفكار معبّرة ذات مغزى محدد
الوسائط المتعددة وهي خليط من الوسائل المختلفة المذكورة أعلاه، وتستخدم غالباً تقنيات الاتصال المختلفة مثل (تقنيات الاتصال الجماهيري، الحاسب الآلي وتقنياته المختلفة)	الصحف، المجلات، المنشورات والكراسات الإعلامية، الكتيبات، النشرات الإعلانية، الملصقات، الراديو، الأشرطة، والتلفزيون، والفيديو، الإنترنت، وشبكات الإنترانيت الداخلية، الشبكة العنكبوتية الدولية (WWW)، الأقراص المدمجة وغيرها	تكمن قوة وسائل الاتصال عندما تكون وسائل متعددة ومختلطة التقنيات والوسائط. وكلما تعدد استخدام الوسائط المتعددة بشكل مهني وجيد كان لها تأثير أكثر على الجمهور وفعالية أكثر

طرق الاتصال

يرى خبراء الاتصال أن الاتصال يتم بطرق مختلفة ومتعددة، مثل: الكلمات، والأصوات، والنبرات الصوتية (الاختلاف في ارتفاع وانخفاض صوت المتحدث)، وكذلك الإشارات والرموز غير اللفظية. وتختلف قدرة كل طريقة عن الأخرى في توصيلها للرسالة إلى الطرف الآخر. وقد نجد أن بعضها أكثر فاعلية في توصيل المعلومات وفي التأثير على الطرف الآخر. وتختلف نسب حصولنا على المعلومات عبر استخدامنا لكل طريقة اتصالية. وأثبتت الدراسات أننا نحصل على معلومات فعالة بنسب مختلفة من خلال المحادثة أو تبادل الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي. حيث نستطيع الحصول على ٧٪ من المعلومات عبر الكلمات، و٣٨٪ عبر الصوت ونبراته المختلفة، و٥٥٪ من خلال الاتصال غير اللفظي (تعبيرات الوجه وحركات الجسم وغيرها).

ويشمل الاتصال غير اللفظي:

١- **لغة الجسم:** وتشمل تشابك الأيدي، الجلوس، الوقوف، استرخاء أو توتر الجسم أو لغة الإشارات التي تستخدم لذوي الاحتياجات الخاصة.

٢- **لغة الأحاسيس والانفعالات:** وهذا يشمل الصراخ أو التنهد، الغضب، والحماس وغيرها.

٣- **تعبيرات الوجه ولغة العيون:** وحركات الرأس المختلفة التي نستخدمها أثناء الاتصال.

٤- **لغة برايل لذوي الاحتياجات الخاصة:** وهي لغة تعتمد على اللمس والحروف البارزة وتستخدم للكتابة الخاصة بالمكفوفين.

وتكمن أهمية العملية الاتصالية في مضمون الرسالة التي ننقلها إلى الطرف الآخر. فكل ما تقوله مهم، والأهم من ذلك هو كيف تقول وتنقل حديثك إلى الطرف الآخر فالرسالة السيئة التي يتم نقلها بواسطة فرد بليغ ولبق في الحديث ومملوء بالطاقة والحماس ممكن أن تستقبل من الطرف الآخر بشكل رائع ومثير للإعجاب. وفي الجانب الآخر قد نستقبل رسالة ممتازة بنوع من الفتور وعدم الحماس لها من شخص غير مبال أو غير مهتم بموضوع الرسالة ولا يتقن مهارات التحدث. وذلك يؤثر سلباً على الرسالة وتأثيرها في المتلقي.

أولاً
لغة الجسم



وهي مجموعة من الحركات الجسمية التي نستخدمها في التعبير والتواصل مع الآخرين، والتي تعّبر عن المضمون الحركي للرسالة التي ننقلها إلى الطرف الآخر. وهذا يشمل (حركات الأيدي، والرأس، والأرجل، والجلوس والوقوف والقامة، وغيرها من الحركات). وتتكون لغة الجسم من مجموعة كبيرة من الحركات الجسمية. وقد تعمل هذه الحركات الجسمية على تقوية الاتصال واستقباله بشكل جيد من المتلقي، أو تضر العملية الاتصالية وتؤثر بشكل سلبي على استقبال حديث الآخرين. فباستطاعة المتحدث نقل رسالة ناجحة وقوية عن شعوره الحقيقي تجاه موضوع الحديث حتى لو كان جالساً دون أن يتحرك من مكانه. فصدق المشاعر في الحديث وإتقان لغة الجسم وتناسقها مع حديثك تعطي قوة وجاذبية قوية للحديث، وتؤثر بشكل فعّال على المستمع.

١- قراءة لغة الجسم

من الصعب قراءة لغة الجسم بسبب تعدد أشكالها وطرق استخدامها. فالفهم الكامل للغة الجسم هو الطريق السليم لفهم آراء الآخرين. فعلى سبيل المثال عندما يكون حديث الفرد مرتباً وتشعر بارتياحه في الحديث، فاعرف بأنه صادق ويعّبر عن مشاعره الحقيقية.

وتمكّنك من استخدام لغة الجسم بفعالية يساعدك في توصيل مشاعرك الحقيقية للآخرين.

وتعد الحالة المزاجية مهمة جدا في لغة الجسم. فمنذ اللحظة الأولى يمكن ملاحظة ثلاثة أوضاع مختلفة لدى الشخص المتحدث. فقد يكون إيجابياً أو سلبيا أو محايداً. وكل حالة من هذه الحالات تعطي انطباعاً محدداً عن الشخص المتحدث، فقد يكون للحالة الايجابية تأثير جيد يدفع للحوار أو الاتصال المفتوح والفعال، بينما الحالة السلبية للمتحدث قد تعرقل العملية الاتصالية. وتمتاز كل حالة من الحالات الثلاث بخصائص ومميزات تختلف عن الأخرى.

كسب الجرأة



يعدّ شعور الفرد بالتوتر قبل تقديم عروضٍ معينة أو تقديم حديث أو إجراء مقابلة مسألة طبيعية جداً، فعقول هؤلاء الأفراد تهيئهم للتصرف أو العمل عبر النظام العصبي لديهم. وينتج التوتر عن دفع هرمون الأدرينالين في الدم. ولكسب الثقة ومقاومة التوتر يجب استخدام:

- لغة الجسم لإظهار الثقة بالنفس
- الابتسامة
- مد اليدين للاسترخاء
- استخدام التواصل عبر العيون والنظر إلى الطرف الآخر عند الحديث أو الاستماع إليه
- الاحتفاظ بحالة مزاجية جيدة ومريحة
- عدم تحريك الأصابع والأيدي بقلق

عند الشعور بالتوتر يجب أخذ نفس عميق وبطئ للاسترخاء وإراحة النفس

الوضع الإيجابي



- جسم الشخص المتحدث متجهاً إلى الأمام في مواجهة الشخص الآخر
- الحالة المزاجية جيدة
- نظرة دافئة ومحببة وأحياناً قويـــة
- بسمة عريضة على وجهه.
- التعبير عن النفـــس من خلال وضع الجسم
- اليدان على العظم الحرقفي (الورك) تعبران عن ثبات العزم والقدرة على السيطرة على الموقف والثقة العالية بالنفس (وتعد هذه الحركة سلبية لدى بعض الشعوب، بينما يراها بعضهم الآخر صفة جيدة للشخصية القوية جداً)

الوضع المحايد



- نظرة محدقة مباشرة توحي بالانتباه
- يدان مسترخيتان وممدودتان بالكامل بالقرب من الساقين
- الوقوف بثبات برجلين تظهران عدم التوتر

الوضع السلبي



- نظرة محدقة غير مباشرة وغامضة
- سحب الأذن يدل على الشك
- الجسم المائل إلى جهة أخرى وغير المواجه مباشرة يشير إلى رفـض أقـــوال الآخرين
- الاسترخاء المفاجئ للكتفين والصدر والجسم بشكل عام يظهر أو يوحي بفقدان الثقة

٣- الاحتفاظ بالمسافة

ترك مسافة كافية بين المتحدثين جزء لا يتجزأ من لغة الجسم. فالمسافة تتغير حسب المواقف والعلاقة مع الطرف الآخر. فعلى سبيل المثال وقوفك مع أقرانك عند الحديث يكون قريباً جداً، أكثر من الوقوف مع شخص لا تعرفه كثيراً أثناء الحديث معه. وتركك لمسافة كافية بينك وبين محدثك كالوقوف مع الناس الأكبر منك سناً أو مع معلميك أو المسؤولين في المدرسة، يعبر عن احترامك وتقديرك لهم.

تذكر دائما ضرورة الحفاظ على مسافة كافية بينك وبين الطرف الآخر أثناء الحديث. ومن المعروف أن قرب المسافة أثناء الحديث مع الطرف الآخر يشير إلى الصداقة القوية، ولكن يجب ترك مسافة كافية بينك وبين الطرف الآخر ليتمكن كل واحد منكما من استخدام طرق اتصالية تعبر عن مشاعره وأحاسيسه وانفعالاته ويجد نفسه في حالة مريحة أثناء الحديث.



٤- تكوين الانطباع

الانطباع الأول دائما مهم جداً في المقابلة الأولى. فمن المعروف بأن الخمس الثواني الأولى من أي لقاء هي أهم من الخمس دقائق القادمة. فالاهتمام بالتفاصيل الصغيرة قبل مقابلة الطرف الآخر تستطيع صنع أمور كثيرة مختلفة. لذا يجب التفكير بكيفية الاستعداد للحديث الأول واختيار الثياب المناسبة. فالثياب هي التي تصنع الانطباع الأول عنك. فتأكد من طريقة لبسك وهندامك (مظهرك العام) لأنها تعبر عن شخصيتك. وهي رسائل ترسلها إلى الآخرين من خلال طريقة لبسك وهندامها ونظافتها، فالثياب الرثة أو غير المكوية والشعر الأشعث يعطيان انطباعاً بأنك غير مهندم ومرتب. بينما الشعر المرتب والملابس النظيفة والمكوية والأحذية النظيفة تعطي انطباعاً جيداً عنك من النظرة الأولى، بأنك مرتب ومهندم وذو شخصية قوية وجادة. (صور أو رسوم تعرض شخصاً مظهرة العام جيد وأخر في ملابس رثة).

تذكر عزيزي الشاب أن لغة الجسم يمكن استخدامها بنجاح في عمليات الإقناع والتأثير على الآخرين، وأنها أصبحت من لوازم قوة الحديث. ويمكنك عزيزي أن تلاحظ تأثير كلماتك وأفعالك على الآخرين دون أن تسألهم عن آرائهم في حديثك أو دون أن تنطق بكلمة واحدة. ويكفيك هنا أن تحكم على استحسان أو استياء المستمع لك من خلال طريقة جلوسه، وتغيير أوضاعه، وتعبيرات وجهه وإيماءاته، فالمستمع المتعاطف معك، المنفتح على أفكارك ورسالتك تجده مسترضياً، أو منحنياً تجاهك، أو تشاهد رأسه يأتي من وقت إلى آخر بالاستحسان الصامت، أو الابتسامات الودود، التي تظهر وتختفي عن وجهه المتجاوب معك بين الحين والآخر.

وأنت، أيضا، تستطيع الفوز بود الطرف الآخر وتكسب ود محدثيك بتعبيراتك ودون أن تستخدم الكلمات، فحين تعّبر الابتسامة عن ما في داخلك ونظرتك الودود تحدث الآخرين، فإنك تحدثهم دون كلمات وتؤثر فيهم بشكل فعّال. واستخدام لغة الجسم ولغة الكلمات معاً وفي تجانس يعطي قوة أكثر لحديثك. وتستطيع تبديل الوجوه العابسة والجامدة إلى أخرى مرحة وفرحة أو الساخرة إلى أخرى متعاونة ، أو الأجسام المتصلبة إلى أجسام مسترخية ومتجاوبة. كل هذا ممكن أن تحققه إذا استخدمت لغة الجسم بشكل صحيح وسليم ومتوافق مع لغة الكلمات والصوت عند التواصل مع الطرف الآخر.



اترك مسافة كافية بينك وبين الطرف الآخر



استخدام الإيماءات (الحركات)

تعدّ الإيماءات مع أشكال الاتصال الأخرى غير اللفظية مثل المزاج، ونبرات الصوت وتعبيرات الوجه والعيون من الأجزاء المهمة في لغة الجسم والاتصال غير اللفظي. والإيماءات هي الحركات التي نستخدمها أثناء التعبير عن أفكارنا أو نقل المعلومة أو مضمون الرسالة إلى الطرف الآخر. وتشمل الإيماءات كل تعبيرات الوجه والعيون والأيادي، وبعض تعبيرات الفرد عندما يكون في حالة مزاجية معينة. والمعرفة بكيفية استخدام إيماءات معبّرة ومؤثرة مصاحبة لحديثك تساعد في توصيل الرسالة إلى الطرف الآخر بشكل فعّال ومؤثر، وخاصة أثناء الاتصال وجهاً لوجه أو أثناء الحديث أمام الطلبة في الصف أو قاعة كبيرة.

ولغة الإيماءات تشمل مجموعة من الحركات المتعددة والمتنوعة. وتختلف هذه الحركات من مجتمع إلى آخر، ومن بلد إلى بلد، ومن ثقافة إلى أخرى. فلكل شعب من شعوب الأرض إيماءات تتفق مع الشعوب الأخرى في الحركة والتعبير، ولكنها تحمل معاني تختلف عن المعاني المعروفة لديهم، فرفع السبابة، أثناء الحديث، قد يحمل معنى التهديد والإنذار لدى بعض الشعوب، بينما نجده لدى شعوب أخرى نوعاً من التأكيد على الحديث ومضمونه. وهز الرأس أو زعزعته، لدى بعضهم الآخر، يعني الموافقة، بينما نجده لدى شعوب أخرى يحمل معاني مختلفة عن ذلك. ونجد المصافحة بحماس وبقوة أو المعانقة غير مرغوبة أو محببة في الأماكن العامة لدى بعض الشعوب، بينما نجدها جزءاً لا يتجــزأ من العادات لدى شعوب أخرى.

تأكد دائماً

بأن فهمك للغة الإيماءات ومعرفة معانيها بشكل جيد يساعدانك في التخاطب والتواصل مع أفراد ذوي ثقافات وعادات مختلفة. والمعرفة بكيفية التصرف، وخاصة عندما تخاطب أشخاصاً تختلف ثقافتهم وعاداتهم عن ثقافتك وعاداتك تساعدك في تجنب الإيماءات التي تحمل مفاهيم مغايرة عن تلك المعروفة لديك. فتأكد دائماً من معاني الإيماءات بشكل جيد قبل استخدامها.

من معرفة عادات المجتمع قبل استخدام الإشارات والرموز في اللغة غير اللفظية

من أنك لا تستخدم تعبيرات معادية أو عدوانية أو غير مقصودة عند حديثك مع الآخرين

التعرّف على الإيماءات

كل متحدث يستخدم الإيماءات ليشدّد أو يؤكد على الفكرة أو الرسالة التي يقدمها للطرف الآخر. فبعضهم يرفع أو يخفض نبرة صوته، أو يهز يده أو أصابعه وقبضة يده، ونجد بعضهم الآخر يضرب كفاً بكف، كل ذلك يستخدم لتقوية أو دعم الفكرة أو الرسالة التي يقدمها للطرف الآخر. وتذكر عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة بأن بعض هذه الإيماءات قد يفهم بالطريقة الخطأ من المتلقي، فضربة القبضة على الطاولة قد تحمل مفهوماً غير سليم يوحي بالغضب أثناء الحديث، وهذا قد يحمل معنى مغايراً لكلماتك إذا كنت تقصد من ذلك التشديد على الفكرة التي تقدمها للطرف الآخر.

وقد تلاحظ شخصاً تتحدث إليه ويعبّر في إيماء واحد عن مجموعة معقدة من الإشارات والمعاني، فقد تلاحظه يخمّن معاني حديثك أو يقيّمه عند الاستماع إليك عبر وضع يده أو أصابعه على ذقنه أو خده أو وجنته. ولكي تعرف أن التخمين أو التقييم إيجابي أو سلبي فعليك ملاحظة الرموز أو الإشارات الأخرى مثل: وضع الأرجل، وهل هي في وضع رجل فوق رجل؟ حيث يوحي ذلك، عند بعض الشعوب، بالدفاع عن النفس، بينما نجدها عند شعوب أخرى غير محببة أثناء الجلوس في مجلس عام والحديث مع الآخرين، وعند بعض الشعوب تعتبر طبيعية أثناء المحادثة وتوحي بالثقة بالنفس.

ووضع الأرجل بشكل متواز بجانب بعضها بعضاً يدل على الاحترام والتقدير لدى بعض الشعوب والاسترخاء أثناء الحديث؛ تعبيرات الوجه، وخاصة الذقن والعيون والحواجب، فإذا كانت في وضع عابس ومكفهرّ فهي توحي بالعدوانية والرفض. كل هذا يساعدك في التعرّف على مدى تجاوب الطرف الآخر مع حديثك وتحديده.



حاول أن تتمرن أمام المرآة على إيماءات مختلفة لمعرفة ما يصلح منها لك وتظهر فيها بشكل طبيعي

إعطاء إشارات الجسم

عندما تتحدث تكوّن الإيماءات المؤيدة والمشجعة لك هي المشاركة الوجدانية لدى الشخص المستمع. وهذا يشمل التواصل عبر لغة العيون، الإيماء وهز الرأس، إلا عندما يخفي المستمع شعوره الحقيقي. ويستطيع كل فرد منّا التحكم بحدود معينة، وليس بشكل مطلق، بلغة جسمه. فعليك باختيار كلماتك بشكل جيد عند الحديث، وأن تكون صادقاً قدر ما تستطيع، فقد تخونك لغة جسمك وتأتي بحركات معاكسة لقولك وتفهم بشكل خاطيء. وهناك مجموعة من التعبيرات على الوجه واليدين التي تحدد المفهوم الصحيح للإيماءات التي تستخدمها.

كل هذه الإيماءات والإشارات تعبير عن ما يدور في خاطر المتحدث أو المستمع. وهي تحمل أفكاراً ومعاني مختلفة تعبّر عن مضمون الرسالة وتدعمها وتقويها أو تؤثر سلباً عليها مما يجد المستمع صعوبة في فهم الرسالة. ومن ناحية ثانية، تعّد الإيماءات هي الإشارات التي من خلالها يعبرّ المستمع معه عن موافقته أو تردده أو رفضه في استقبالها. إن فهم ما تعنيه الإشارات مثل: التلويح باليد، وهز الكتفين، أو العبوس، أو الابتسامة، والابتسامة المتكلفة، أو رفع نظرة العيون إلى السماء، أو تحريك الحواجب إلى الأسفل أو الأعلى، أو الضغط على الأنف أو غيرها من الإشارات والإيماءات كلها تعبيرات لها دلالاتها في الموقف العقلي سواء للمتكلم أو للمستمع، فاعرف أنه كلما زادت معرفتك بلغة الجسم والإيماءات المختلفة، زادت قدرتك على إتقان فن الحديث والحوار والتواصل مع الناس.

إن الكثير من الناس يعتمدون على اللغة غير اللفظية في التعبير عن أفكارهم بشكل أفضل. لذا فهي عنصر مهم في الاتصال الفعّال. إن معرفتك بلغة الإيماءات والإشارات ولغة الجسم تساعدك في فهم اللغة الصامتة، أي اللغة التي لا تستخدم فيها الكلمات، لأن الفرد يستلم ٧٠ -٨٠٪ من المعلومات والأفكار عبر هذه اللغة. ولغة الجسم أو الصامتة تساعدك في قراءة أفكار الآخرين دون أن تسألهم عنها وفي التواصل معهم بشكل جيد وفعّال. وفي سبيل ذلك عليك أن تحاول فهم ما يقوله الآخرون بدون كلمات. وتستطيع فعل ذلك من خلال تقييمك للتغيرات في أوضاع أجسامهم عند الحديث أو الاستماع، وتقييمك للحركات والإشارات والإيماءات وتعبيرات وجوههم. فكلما ركزت على التواصل الصامت أصبحت خبيراً في قراءة أفكار الناس وآرائهم، بينما إذا افتقدت ذلك فقد لا تستطيع فهم أكثر من نصف ما يقولون. ومن ناحية ثانية، فحين تفهم هذه اللغة ستشعر بالراحة أكثر والمزاج الجيد حين تتكلم مع الناس، لأنك ستكون أكثر إحساساً بمشاعرهم وأكثر إدراكاً لما يدور في عقولهم.



المستمع الموافق

- اليد على الذقن
- انحناء بسيط للرأس
- تواصل دافئ وودود عبر العيون



المستمع المنتبه

- رفع الحواجب بشكل بسيط يعبرّ عن الاهتمام
- التواصل عبر العيون
- انحناء الجسم إلى الأمام للتعبير عن الانتباه والرغبة في مساعدة المتحدث



التأكيد على الفكرة

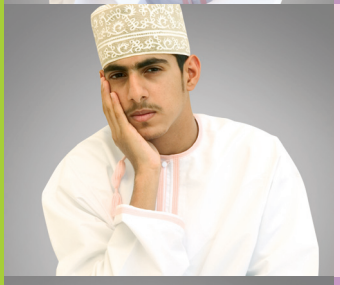
- الإيماءات بواسطة اليد يضيف التأكيد على الفكرة
- استخدام الأيدي إيماء تعبيري يدعم ويعزز مقاصد الكلمة



التردد أثناء الحديث أو الاستماع

ويعبرّ عن الخوف وتدني الثقة بالنفس

- عدم وجود اتصال مباشر عبر العيون
- عض القلم يوحي بالتردد أو التفكير بالمعاني



الحاجة إلى التأكيد أو الاطمئنان

- التفاف اليد حول الجسم يوحي بالرغبة في تشجيع النفس
- يد واحدة حول الرقبة والأخرى حول الخصر



التعبير عن التضارب والشك في الأفكار التي أستمع إليها

- تقطيب الحواجب
- عيون مغمضة
- الضغط على الأنف يكشف عن الارتباك والتفكير بموضوع الحديث

مهارات الاتصال اللفظي

هل تعلم، عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة، أن الفرد يحصل على المعلومات والرسائل المختلفة عبر حواسه المختلفة؟ فهو يحصل على ٧٪ فقط من معلوماته عبر الكلمات، و٣٨٪ منها عبر الصوت، كالنبرات الصوتية المختلفة وغيرها. أما بقية معلوماته فيحصل عليها عبر الاتصال غير اللفظي. وهذا لا يعني أن الاتصال اللفظي أقل أهمية من الاتصال غير اللفظي، بل إن الإنسان حين يستقبل الاتصال غير اللفظي يستخدم حاستي السمع والبصر معاً، بينما يستخدم حاسة السمع فقط عند الاتصال اللفظي. وهذا يعني أن أغلبية معلوماتنا، أي ما يقارب ٨٠٪ منها، نحصل عليها عبر استخدام حاستي السمع والبصر. ومع هذا تبقى للاتصال اللفظي أهمية كبيرة في حياتنا، ولا يمكن الاستغناء عنه مهما اختلفت وتعددت طرق ووسائل حصولنا على المعلومات. ولكي نفعّل الاتصال اللفظي لدينا ينبغي علينا تحسين وتطوير مهاراتنا في الاتصال اللفظي. وكل واحد منّا يستطيع تطوير هذه المهارات بطرق ووسائل مختلفة. ويعد الاستماع، وطرح الأسئلة، والقراءة الفعّالة، وأخذ الملاحظات من أهم وسائل تطوير وتحسين مهارات الاتصال اللفظي. وكل هذه المهارات تساعد في تطوير وتحسين طرق الحديث والحوار لدينا، مما يسهّل نقل معلوماتنا وأفكارنا إلى الطرف الآخر بكل يسر وسهولة. وتستطيع عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة الحصول على المعلومات الكافية حول هذه المواضيع في دليل "الدراسة الذكية" من هذه السلسلة، بينما التركيز هنا سيتم على المهارات الضرورية التي قد تساعدكما في تحسين هذه المهارات.

إذا أردت أن تتحدث وينصت إليك الناس فاحرص على الإنصات إليهم قبل الحديث معهم

تعلم الاستماع

السؤال الذي يجب أن توجهه لنفسك باستمرار هو: هل أجيد فن الاستماع وفن الإنصات إلى الناس؟ فالإجابة عن السؤال تساعدك في تحديد ما إذا كنت تجيد فن الحديث والحوار مع الناس من عدمه، فمن لا يتقن فن الاستماع وفن الإنصات لا يمكن أن يتقن فن الاتصال والحديث مع الناس، حتى مع أقرب الأقران له، فالاختلاف بين الاستماع والإنصات هو أن الاستماع قد يحدث أن تستمع للمتحدث بدون أي تركيز، بينما الإنصات هو إعطاء تركيز أكثر لمحدثك لفهم كل ما يقوله. والإنصات هو التمعّن في حديث الآخر والتركيز على كل مفرداته لفهمها واستيعابها. ويمكن القول بأن نجاحنا في حياتنا أو إخفاقنا فيها يعتمد، إلى حد كبير، على طريقتنا في الاستماع والإنصات إلى الآخرين. لذا لا بد من التدريب بشكل جيد، لكي تكون مستمعاً جيداً ومنصتاً جيداً، وبالتالي متحدثاً جيداً. ولفهم رسالة المتحدث بشكل سليم وبطريقة شمولية، لا بد من البحث في حديثه عن ما هو مفيد لك. وكذلك لا بد من الاهتمام والتواصل عبر العيون مع محدثك والابتعاد عن ما يشوش ذهنك لكي تستوعب كل ما يقوله محدثك.



إحسانك بصلة الآخرين يعبر عن اهتمامك بهم

ويستطيع كل فرد منّا تنمية مهارات الاستماع والإنصات لديه بطرق ووسائل مختلفة. ويعّد فن الإنصات والاستماع إلى الناس من أهم أسس الحديث والحوار معهم. لذا لا بد من الانتباه واتباع القواعد التالية عند الاستماع إليهم للتركيز والإنصات بشكل فعّال وهي:

- النظر إلى الشخص المتحدث وعدم الانشغال عنه على الإطلاق، لأن ذلك يساعد على التركيز على ما يقوله.
- الاهتمام بشكل كبير بما يقول المتحدث وعدم مقاطعته، بل الإيماءات عبر الرأس أو تعبيرات الوجه أو الابتسامات منك تساعده على الاسترسال والاستمرار في الحديث وتوحي بموافقتك على أقواله.
- تشجيع المتحدث على التواصل والاستمرار في الحديث دون تردد. وهذا بدوره قد يساعدك حين يأتي دورك في الحديث، مما يجعل المتحدث يستمع إليك عندما تتحدث.
- طلب عرض المزيد من أفكار المتحدث، وإعطاء تفاصيل أكثر عن موضوع الحديث عبر الأسئلة المختلفة حول الموضوع. وهذا يوحي له باهتمامك بالحديث وتفاصيله.
- التمتع بسرعة التقاط المعلومات والأفكار. وهي غاية فن الاستماع والإنصات. فالمتحدث لا يحب تكرار ما قاله لك مرة أخرى. والتدريب على سرعة فهم ما يقال لك شبيه بالتدريب على سرعة القراءة. فتركيز انتباهك، وشحذ أذنيك، وتركيز عينيك على المتكلم دون مقاطعته، أو التشويش عليه، أو مشاغلته، كلها عوامل مهمة في فن الاستماع والإنصات.
- استخدام النقاط التالية يساعدك في التركيز والإنصات، وهي عناصر الإنصات والاستماع الفعّالة:

طرح الأسئلة



هل فكرت يوماً في طريقة طرحك للأسئلة؟ وهل فكرت في كيفية اختيارها وفي الصوت والنبرات المختلفة أو في الكلمات التي تستخدمها في تنظيم وتقديم السؤال؟ اعرف عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة أن كيفية طرحك للأسئلة هي العنصر المهم في تكوين القاعدة الأساسية للاتصال الفعّال. فكلمات لماذا، وماذا، وكيف، ومتى، وأين، كلمات تحمل معاني قوية وفعّالة، فهي المفتاح السحري للحديث والنقاش والحصول على المعلومات. فاسعَ لاستخدامها دائماً للحصول على الأجوبة التي تدور في خاطرك باستمرار، سواء أكان ذلك أن تسأل نفسك هذه الأسئلة أو تسأل غيرك للحصول على الإجابة. وقبل طرح الأسئلة لا بد من التفكير بردود فعل الآخرين عند تلقي سؤالك، ولا بد من التفكير بالنتائج التي قد تحصل عليها. وهذا بلا شك يساعدك في كيفية وضع السؤال الصحيح والمناسب.

فأسلوب وطريقة طرح الأسئلة الناجحة والجيدة هما من مهارات الاتصال الفعّال. وقد تساعدك الأفكار التالية في كيفية إتقان مهارة وضع الأسئلة.

١- اعرف ما تريد أن تسأل:

أعرف بأن الأسئلة الصحيحة هي التي تفتح لك باب المعرفة والفهم والتعامل مع الآخرين. وفن الأسئلة يعتمد على معرفتك بأي من الأسئلة تسأل ومتى تسأل. وقد توجه السؤال الأول لنفسك: إذا كنت تستطيع الحصول على المعلومات بكل سهولة، فما المعلومات التي ترغب بالحصول عليها أولاً؟ فالإجابة عن ذلك بسرعة تساعدك في توجيه السؤال الصحيح.

وتجهيز الأسئلة مقدماً يساعدك، أيضاً، في تحديد المواضيع غير الواضحة لديك أو غير المفهومة، فإذا كنت تناقش أقرانك أو تستعد للنقاش معهم في موضوع ما يهم الجميع، فعليك بتجهيز الأسئلة التي تحاول أو تسعى إلى الحصول على إجابة لها مسبقاً، واكتبها على ورقة جانبية. وأثناء الحوار والنقاش تستطيع تدوين أسئلة محددة، لكي لا تنساها، والحصول على إجابتها من المتحدث، لاحقاً، دون مقاطعته أثناء الحديث.

٢- اختر الأسئلة:

عند تجهيزك للأسئلة مسبقاً ابحث عن الأسئلة التي تتوافق مع أهدافك وتشبع رغبتك المعرفية. وقد لا تحصل على الإجابات الكافية لأسئلتك، فعليك محاولة طرح الأسئلة حتى تحصل على المعلومات التي تريدها. وهناك نوعان من الأسئلة: أسئلة مفتوحة و أخرى مغلقة، فالأسئلة المفتوحة لا تدعو لجواب محدد، بل تفتح المجال للنقاش والحوار وتعطي الفرصة للتوسع في الإجابة. بينما الأسئلة المغلقة محددة وتعطي الإجابة بـ"نعم" أو "لا" أو تعطي التفاصيل الدقيقة. وهناك أسئلة تبحث عن الحقائق وتعطي المعلومات عن موضوع محدد، ويعبّر عنها بسؤال ماذا؟ وأخرى تبحث عن التفسير أو التعليل، وتبدأ بـ لماذا؟ وأسئلة تبحث عن الطرق والوسائل أو الخطوات أو كيفية القيام بعمل ما ويسأل عنها بـ كيف؟ فاختر دائماً الأسئلة المناسبة، وقد تستهل النقاش بالأسئلة المفتوحة.

٣- ابدأ بالنبرة الصوتية الصحيحة:

نبرة صوتك جزء لا يتجزأ من الاتصال، فعلى سبيل المثال قد ينقل صوتك الغضب أو يفهم على ذلك، عندما يكون أجش أو خشناً، أو بنبرة عالية، أو بالعكس الشعور بالمشاركة الوجدانية عندما يكون صوتك هادئاً ولطيفاً، فالنبرة الخاطئة قد تأتي برد معاكس ومخالف لما تريده. لذا يجب التدرب على كيفية تحسين نبرات الصوت والقدرة على إدارتها بشكل أفضل، لتفهم جيداً من الآخرين. ومن طرق التدريب على النبرات الصوتية التسجيل والاستماع إلى صوتك لمعرفة أين الحدة في الصوت أو هل صوتك استرضائي للآخرين؟ ومن خلال نبرات صوتك تستطيع توجيه النقاش والحوار إلى الطريق الصحيح والاتفاق عبر استخدام نبرات الصوت الواثقة والمتفائلة.

اختيارك للأسئلة وطريقة طرحك لها يزيدان تواصلك ويقويان علاقتك بالآخرين

اسأل أسئلة محددة،
اكتب قائمة الأسئلة المطلوب الإجابة عنها مسبقا

الأسئلة المفتوحة تساعد في الدخول إلى أعماق المتحدث وتشجعه وتدعوه للمناقشة والرد عليها

نبرة الصوت الطبيعية تكون وتخلق بيئة دافئة في الحوار والنقاش



القراءة بفعّالية

اعرفي عزيزتي الشابة وعزيزي الشاب بأن الاطلاع والقراءة عنصران مهمان في الاتصال الفعّال، فكلما زادت قراءاتكما وفهمكما لما قرأتما، زادت معلوماتكما وثقافتكما العامة. وأصبح ذلك عنصراً مهماً في حواركما وأحاديثكما ومناقشاتكما اليومية، مما يسهّل لكما العملية الاتصالية ويكسبكما مهارات عالية في الاتصال الفعّال، فالمعرفة كنز لا يفنى، فأغرفا منها ما استطعتما عندما تحين لكما الفرصة، واسعَيا دائماً إلى هذا الكنز.

لا بد أنك كشخص تسعى باستمرار لتحسين مهارات القراءة السريعة لديك، فإذا كنت ترغب في ذلك راجع دليل" الدراسة الذكية" في موضوع القراءة الفعّالة. تستطيع أن تجد ما يساعدك في ذلك هناك. وهذه محاولات يسعى إليها كل واحد، بهدف تحسين مهارات القراءة السريعة لديه. وهناك مجموعة من التقنيات السهلة والسريعة تستطيع أن تتعلمها، فالتركيز هو مفتاح لكل تقنيات القراءة السريعة والفهم الجيد لموضوع القراءة. ومن أهم تقنيات القراءة الفعالة.

١- اعرف القراءة بفعالية

هناك طريقتان معروفتان لقراءة النصوص وفهمها بشكل واضح وهي القراءة البطيئة؛ والقراءة الكاملة ومن ثم قراءة النص مرة أخرى للتذكير. وتعد كلتا الطريقتين غير فعّالة، فالقراءة البطيئة لا تحسن قدرة الفهم الشامل للنص. بينما الطريقة الثانية تعرف بالقراءة الارتدادية، والتي تستخدم فيها نصف سرعة القراءة الطبيعية، ولكن دون تحسين الفهم الشامل للقراءة، فالتخلص من القراءة الارتدادية وتحسين سرعة القراءة لديك يعملان على رفع معدل سرعة القراءة لديك من ٢٥٠-٣٠٠ كلمة في الدقيقة إلى أكثر ٤٥٠-٥٠٠ كلمة في الدقيقة دون فقدان الفهم الشامل للنص. فأسعَ بشتى الطرق لتحسين قدراتك في القراءة السريعة، والتي ستعمل بلا شك على رفع مهاراتك الاتصالية.

٢- تعلم قراءة التصفح أو القراءة السريعة

قراءة التصفح تساعدك في إدارة وقتك وتخفيض الساعات المخصصة للقراءة، ففي القراءة العادية تقوم العيون بحركات صغيرة وخفيفة وسريعة بين مجموعة من الكلمات مع التركيز على كل مجموعة. ولتسريع القراءة تستطيع توسيع حجم المجموعات مع زيادة سرعة الحركة بين مجموعة وأخرى. وقبل قراءة أي كتاب أو نص يجب النظر في محتوياته بشكل عام، أو المقدمة والخاتمة أو كشاف الكلمات فيه. فالنظرة السريعة لهذه الأجزاء تساعدك في اختيار ما تشاء قراءته، وما لا تشاء قراءته.

٣- اسعَ لتحسين الذاكرة أو التذكر لديك

في المعدل يستطيع الإنسان العادي قراءة كتاب مكوّن من ١٠٠,٠٠٠ كلمة في سبع ساعات. ويمكنك تقليص ذلك إلى نصف الوقت من خلال القراءة السريعة، فهدف تعلم القراءة السريعة هو رفع مستوى قراءتك إلى ما يقارب ٨٠٪ من السرعة العادية دون التأثير على مستوى الفهم الشامل للنص لديك. وتكمن المشكلة لدى الكثير من الشباب والشابات في كيفية تذكر ما تم قراءته. لذا لا بد من العمل على تحسين الذاكرة لديك، فالذاكرة عادة تكون قوية بعد عدة دقائق من القراءة، ولكن الكثير منّا يفقد ما نسبته ٨٠٪ من المعلومات خلال ٢٤ ساعة من القراءة. وهناك مهارة مهمة تساعدك في تحسين الذاكرة لديك وفهم وتعلم ما قرأته من الكتاب. ما عليك فعله هو إجراء معادلة رياضية لتخزين ما قرأته في الذاكرة.

اقرأ من الكتاب لمدة ساعة واحدة، انتظر لمدة عُشر الوقت (١٠/١) الذي شغلته في القراءة (٦ دقائق تقريباً)، راجع ما قرأت ثانية، وانتظر عشر مرات ضعف الوقت السابق (١٠ ساعات) وأعد قراءة نفس الدرس، وستلاحظ الاختلاف في تخزين المعلومات التي قرأتها.



نقاط مهمة ...

١- الكثير منّا يبالغ في تقدير قوة وفعالية الفهم الشامل للنص.

٢- يمكن الحصول على الكثير من المعلومات من الصور والرسومات من النظرة الأولى.

٣- يستطيع كل واحد تعلّم القراءة السريعة من خلال دورات متخصصة أو من الكتب.

٤- يجب تفحص صفحات المادة من الوسط متجهاً إلى النهاية، أو بشكل قطري من الوسط لتحقيق أعلى سرعة في الفهم.

٥- تستطيع استثمار وقتك بشكل أفضل من خلال قراءة المحتويات، صفحات المقدمة، الخاتمة وكشافات الكتاب للبحث عن المواد المهمة لك لقراءتها.

٦- تستطيع تحسين وتطوير ذاكرتك من خلال تغيير طرق تعلمك والبحث عن الطرق الجديدة باستمرار.

اختبر قدرتك في الفهم الشامل للنص. يوجد في نص "القراءة بفعالية" ما يقارب ٣٧٠ كلمة. حاول أن تقرأها قراءة سريعة، واسعَ لتحسين ذاكرتك. لمعرفة كم من الوقت ستقضيه في قراءتها حاول قراءتها مرة أخرى (قد تأخذ ما يقارب الدقيقة في قراءتها)، وحاول الإجابة عن الأسئلة التالية.

الأسئلة

١- ما المقصود بالقراءة الارتدادية؟

٢- ما معدل سرعة القراءة في الدقيقة؟

٣- ما هدف القراءة السريعة؟

٤- ما مدى القراءة السريعة؟

٥- ما النتيجة الرئيسة لقراءة النص مرة أخرى؟

٦- كم نسبة من الذاكرة ممكن فقدانها خلال ٢٤ ساعة من قراءة النص؟

٧- كم من الوقت ممكن قضاؤه في قراءة كتاب متوسط بطريقة القراءة السريعة؟

٨- متى تكون الذاكرة قوية؟

أخذ الملاحظات

أخذ الملاحظات أثناء الحوار والنقاش من العوامل المساعدة في الاتصال الفعّال، حيث أنها تساعدك في تذكر المعلومات والحقائق الهامة. ويساعدك تدوين الملاحظات في تذكر مختلف المعلومات عند مناقشتها أو طرح الأسئلة أثناء الحوار أو الحديث. وأثناء تدوين الملاحظات يجب الانتباه إلى طريقة تدوينها، بحيث تكون سهلة ومفهومة وممكن الرجوع إليها واستخدامها عند الضرورة. فتدوين الملاحظات يساعدك في تذكر المعلومات بسرعة دون حفظها. وهناك طرق متعددة لتدوين المعلومات أهمهـــــا:

١- تسجيل المعلومة أو الفكرة الرئيسة في عرض المتحدث بكلماتك الخاصة مع شرح مختصر لكل نقطة أو فكرة واستخدام العناوين والأرقام لترتيب مذكراتك.

٢- استخدام الاختزال، أو ما يسمى بالكتابة السريعة في تدوينك للملاحظات، وستلاحظ أن سرعة التدوين ستتقدم لديك وتتحسن. ومن الأمثلة على الاختزال عدم استخدام الحروف اللينة (أ، ي، و، إلا إذا كانت في مقدمة الكلمة)، عدم استخدام الأحرف المكررة في الكلمة، استخدام الأرقام والمختصرات وغيرها.

٣- استعمل خارطة الذاكرة، وهي لتدوين الملاحظات المرئية عبر تدوين مفاتيح الكلمات والفقرات أو رسم صور أو رسوم في وسط الصفحة، وتكوين أفرع من هذه الملاحظات أو الرسوم. وخارطة الذاكرة طريقة سهلة لاستدعاء المعلومات واستخدامها.





الإجابات

١- المعدل الطبيعي لسرعة القراءة هو ٢٠٠-٢٥٠ كلمة في الدقيقة، ٢- معدل القراءة أثناء القراءة السريعة ٧٥٪ بدون التأثير على الفهم الشامل للنص، ٣- ٥٠٠-٥٠٤ كلمة في الدقيقة، ٤- قراءة النص مرة ثانية ترفع سرعتك في القراءة إلى ٥٠٪، ٦- ٢ ساعات ٨- ٥٠٪، ٧- بعد عدة دقائق.

مهارات الحديث والمناقشة الفعالة

هل تعرف عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة ما السر في نجاح كل واحد منّا في حياته؟ وهل تعرفان ما المهارة التي لا نستغني عنها إطلاقاً، أو التي بدونها لا يمكن أن تكونا ناجحين في حياتكما أبداً؟ هي القدرة على التواصل، والتعامل مع الناس، وتوصيل افكارك كشخص، وآرائك واقتراحاتك ومشاعرك لهم بشكل صحيح وسليم. وهل هناك وسيلة أصدق وأوضح للتعبير عما يدور في خاطرك من الكلمات؟ فالكلمات هي الثروة الحقيقية التي تمتلكها. ومعرفتك بفن الحديث وإتقانك لمهاراته يجعلانك أكثر ثراء في محصلتك اللغوية والمعرفية وأقل تعقيداً في حياتك اليومية، ويزيدان لديك القدرة على التفاهم مع الناس، ويمنحانك الثقة بالنفس، ويبعدانك عن العزلة والوحدة. فالنجاح والتفوق في الحياة يعتمدان على قدرتك الفائقة ومهاراتك في استخدام الكلمة وفي التعبير عنها ونقلها بفعالية إلى الطرف الآخر.

إن تنمية مهارات الحديث والمناقشة لديك تزيد من ثروتك اللغوية مما يؤدي إلى إجادة تامة للحديث والمناقشة. وهذا يجعل منك شخصاً فعّالاً في العلاقات الإنسانية. وبمجرد أن تقوم بتغيير المفردات التي تستخدمها باستمرار، وتفكيرك باستخدم كلمات جديدة للتواصل مع الآخرين أو التعبير عن مشاعرك تجاههم أو المميزات الجيدة التي يتمتعون بها مثل الصدق، والصراحة، والأمانة، والشجاعة، والأدب، والوسامة، واللباقة، ستجد نفسك إنسانا آخر، وستجد التغيير الملحوظ في طريقة تفكيرك، وشعورك تجاه الآخرين أو شعور الآخرين تجاهك، فالبحث عن مزايا الآخرين، لا عن عيوبهم، وجعلهم يشعرون بأهمية تقديرك لهم ولذواتهم وتقدير الآخرين لهم والتعبير عن ذلك من خلال كلماتك في الحوار والنقاش يجعلك تعيش في عالم آخر، عالم المودة والمحبة والخير، ويجعل الآخرين يعيشون معك في هذا العالم.

إن الفرد يختزن في نفسه ثروة هائلة من الأفكار الطيبة والمثيرة. ولكن المشكلة هي في عدم المعرفة بكيفية استخراج هذه الثروة وتقديمها للناس، ويجب عليك البحث عن هذه الأفكار واختيارها بحكمة، والبحث عن أفضل الطرق لتقديمها أمام أصدقائك أو أسرتك أو أمام الناس بشكل عام، بكل مهارة ممكنة.

فكّر قبل الحديث

هل تفكّر بحديثك قبل أن تبدأ الحديث؟ وهل تحدد الهدف من حديثك أو كلامك مع الآخرين؟ فإذا كانت إجابتك بـ"نعم" فأنت تعرف بالضبط لماذا تتحدث، وعن ماذا تتحدث. ولكن في الواقع نجد أغلب الناس لا تفكّر بذلك، بل تتحدث لمجاملة الآخرين أو للتعبير عن الذات وعن وجودها. وقليل منّا يعرف الهدف من حديثه قبل أن يبدأ. فالتفكير ولو لدقيقة، بما ستقوله، وإعداد كلماتك في عقلك يمنحانك الثقة والتحكم في كل ما تقوله.

والتحضير للحديث هو مثل التحضير لأي عمل ترغب في إنجازه، فإذا لم تحضّر مسبقاً متطلبات إنجاز العمل، والمواد الضرورية لذلك، فاعرف بأن نتيجة ما فعلت ستكون ناقصة أو غير كاملة. والحديث تنطبق عليه نفس القاعدة، وهي التحضير والاستعداد المسبق. والحديث الناجح يجب أن يتكون من:

١- مقدمة الحديث
٢- متن الحديث
٣- خاتمة الحديث

الحديث الناجح يتكون من مقدمة متن الحديث وخاتمة

الحديث والاتصال غير اللفظي



١ - مقدمة الحديث

وتساعدك في الوصول إلى الهدف من الحديث بأسرع وقت ممكن. وتحسين تقديم التمهيد لحديثك بشكل جيد يساعدك في الوصول إلى قلب المستمع والتأثير عليه بشكل سريع وفوري. والمقدمة تحمل الفكرة الرئيسة في موضوع النقاش. ويجب أن لا تطول مقدمة حديثك، بل يجب أن تكون مختصرة وفي جوهر (صلب) موضوع حديثك، وبسيطة ومفهومة ويتقبلها المستمع.

٢ - متن الحديث

ويشمل الشرح والتفسير والتعليل لموضوع حديثك. وفي المتن تستطيع الانتقال بين أفكارك المختلفة، لكي يتمكن المستمع من متابعتك والإصغاء إليك. ويمكن أن تعمل على تغيير اتجاه الحديث بين أفكارك، بإضافة معلومات أو أفكار جديدة، أو بتوضيح وشرح الفكرة بأسلوب آخر. وأثناء الانتقال بين هذه الأفكار لا بد من وجود روابط انتقالية مثل تقديم شيء جديد، أو إضافة، أو مقارنة، أو تلخيص للفكرة.

٣- خاتمة الحديث

وهي ملخص لأفكارك، وزبدتها الرئيسة، ففيها تلخص حديثك، وتعطي خاتمة واضحة له. والخاتمة لا تجعل المستمع يندهش أو يشعر بالحيرة من حديث لم ينته بعد، فهي القفل الذي تغلق به باب النقاش، أو الحديث، وتتيح النقاش للآخرين.

وثق عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة بأن استخدامكما هذه الطريقة للحديث ونقل أفكاركما للآخرين ستمنحكما القدرة على تنظيم إيقاع كلماتكما، وسيجعل المستمع منتبهاً إليكما مصغياً لما تقولانه من البداية إلى النهاية، وستجعلكما تؤديان حديثكما بشكل جيد وواثق أثناء الحديث.

ليست الكلمات وحدها التي تحمل المعاني للحديث وتنقله إلى الناس. فالأصوات ولغة الجسم، والإيماءات، وكل طرق الاتصال غير اللفظي، بما فيها لغة الإشارات، تحمل معاني أفكارك إلى المستمع. وهي تساعد في التعبير المقنع لكلماتك، وتأكيد أو نفي هذه المعاني والكلمات. فالمستمع يستطيع معرفتك ومعرفة آرائك من خلال نبرات صوتك، أو من خلال تعبيرات وجهك وحركات جسمك. فحين يسألك الأصدقاء عن موقف معين، وقد تكون غير موافق عليه أو غير متحمس له، وحين ترد بالموافقة بصوت خافت أو ضعيف أو متردد، فذلك تعبير عن عدم الموافقة، لأن صوتك الداخلي ومشاعرك مترددين في ما تقول، لذا لا تنطلق الكلمة بشكل صحيح، وبالعكس إذا كنت مؤيداً للفكرة فالرد سيكون سريعاً وقوياً ونبرات صوتك توحي بذلك. كما أن تعبيرات وجهك وإيماءاتك ولغة جسمك ستكشف لهم مشاعرك وأحاسيسك الحقيقية واعرف أن صوتك هو البصمة التي تكشف شخصيتك ومزاجك واتجاهاتك ومشاعرك. ويستطيع صوتك كشف المعاني الحقيقية لكلماتك. وهنا لا بد من التفكير بصوتك ونبراتـــــه المختلفة لتوصيل أفكارك وآرائـــك إلى الآخرين. واعرف أن فتح فمك كل مرة للحديث هو تعريض نفسك وأفكارك للآخرين بصراحة مطلقة. لذا اسعَ لاستخدام صوتك كوسيلة مؤثرة في الحديث مع الناس. فالرتابة في الحديث أو الصراخ أو الصوت المرتفع والحاد لا تجني الحديث الناجح، مهما كانت قيمة كلماتك والأفكار التي تطرحها.

ويلعب الاتصال الجسمي، وتعبيرات وجهك، والإيماءات (الحركات) ومظهرك دوراً كبيراً في طريقة حديثك وتوصيل معلوماتك إلى الناس. فالمظهر الجيد والرائع يوحي بالثقة والاطمئنان. والمعروف أن أكثر من نصف تواصل الإنسان مع الآخرين يتم عبر اللغة الصامتة، لغة الجسم. ويعطى ذلك أهمية لهذه اللغة ومفرداتها في التواصل مع الناس، فإذا لم تكن على دراية تامة بمهارات وفن التحاور باللغة الصامتة فقد تفقد أكثر من نصف تواصلك مع الآخرين.



وتستطيع، عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة، كسب الآخرين والفوز بودهم وحبهم دون كلمات. ولتستطيع التعبير عن أفكارك بشكل جيد وسليم لا بد من توافق وتجانس وتكامل لغة الجسم والكلمات، فهي التي تؤكد كل معاني كلماتك. دع ابتسامتك تعبرّ عمّا بداخلك، ودع نظرتك الودود تحدثهم بلا كلمات وتؤثر في مستمعيك.

يعد الحديث جزءاً لا يتجزأ من شخصية المتحدث، ويعكس أفكاره بشكل تام، فالمستمع دائماً يحكم على المتحدث من خلال كلامه وأفعاله. فإذا تطابقت كلماته وأفعاله كان لذلك انطباع قوي لدى المستمع. وقد يعاني بعض المتحدثين من هذه المشكلة، حيث يعاني هؤلاء من تدني ثقتهم بأنفسهم، لذا لا بد من الثقة بالنفس والثقة بالآخرين للحديث مع الناس بثقة كاملة. وعندما تتحاور مع الناس إياك والشعور بأنك أقل منهم، فهذا الشعور يؤثر سلباً على طريقة حديثك ويجعلك تتردد وغير قادر على البوح بكل ما لديك من أفكار ومعلومات ويفقدك الحيوية في حديثك.

وقد يتساءل بعضهم كيف أستطيع منح الحيوية والدفء لكلماتي لتصل دون إعاقة إلى المستمع؟ وكيف أجعل المستمع يحس بحديثي وكلماتي الدافئة دون ملل؟ وللإجابة عن ذلك يجب اتباع الأساليب التالية:

تستطيع كسب الآخرين والفوز بودهم وحبهم دون كلمات، وفقط من خلال لغة الجسم التي تستخدمها

١- التحمس للموضوع الذي تتحدث فيه:

فالقناعة أو الإيمان والاهتمام بموضوع الحديث يجعل رسالتك أقوى، وتستطيع الاسترسال (مواصلة الحديث) في أفكارك بشكل سليم، مما يساعد في إقناع المستمع بما تقول، وكسب التأييد لكلامك وإيجاد الصدى (الانطباع) الطيب لدى المستمع. وتجنب الحماس الزائد (الإندفاع) أثناء الحديث. فقد يدفعك ذلك إلى التفوه بكلمات أو مفردات لم تفكر بها مسبقاً ولا ترغب بالحديث عنها.

٢- الاندماج الكامل بمشاعرك مع موضوع الحديث:

حديث المشاعر (الحديث من القلب) هو أكثر تأثيراً وحيوية من حديث المعاني، فحين تصف المشاعر والأحاسيس التي عشتها وتجربتك أو مشاهدتك لها فستكون كلماتك دافئة ومن القلب، وأكثر جاذبية وتأثيراً.

٣- التشويق في الحديث:

الحديث بجد وحيوية يجعل كلماتك مفعمة (مليئة) بالحيوية والنشاط. ومحاولة إشراك المستمع في الحديث وتوجيه كلامك مباشرة إليه يجعلانه مشتاقاً لسماع حديثك، وأنه المعني بكل الحديث. فنجاحك في إدخال حديثك إلى قلب المستمع يتوقف على نجاحك في جعل حديثك جزءاً لا يتجزأ منه والوصول إلى الانسجام التام معه.

٤- اللباقة في الحديث:

واللباقة في الحديث تعني فهم ما تقوله بشكل جيد، وإدراك معاني كلماتك والتيقن منها، والتفكير في مفردات حديثك، بحيث لا تجرح مشاعر الآخرين، ولا يمثل ذلك نقداً غير بناء (هادف) بالنسبة لهم، مما يعطي قوة وتشويقاً لحديثك مع المستمع. وتعني اللباقة، أيضاً، عدم مقاطعة الآخرين، وإنما انتظار المتحدث حتى الانتهاء من حديثه، ثم التعبير عن ما يدور في فكرك وعن آرائك.

٥- الصدق في الحديث:

إن الإحساس بالمصداقية في الحديث يجعل منك شخصاً موثوقاً لدى المستمع، ويجعل منك شخصاً يعتمد عليه، وشخصية مؤثرة للمستمعين. ولكي تدعم المصداقية في حديثك عليك باستخدام الموضوعية والثقة والقوة، في بعض الأحيان، عن طريق لغة الجسم ونبرات الصوت المناسبة لإيضاح معاني أفكارك التي تنقلها للناس. ولإضفاء المصداقية على حديثك وللتأثير على المستمع يجب اتباع القواعد التالية:

- الحديث عن تجاربك الخاصة والأشياء التي عايشتها من واقع تجربتك الخاصة، فالحديث عن التجارب الشخصية هو الطريق إلى قلوب المستمعين.

- الحديث عن ما يثيرك ويقلقك، والمهم هنا هو أن تتكلم وتعني ما تقوله. وعندما تتحدث وتشعر بالحماسة تجاه الموضوع وتكون متحمساً لأفكارك تكسب تأييد المستمع، وينصت إليك أكثر.

- أن تكون توّاقاً إلى معالجة موضوع الحديث، فالبحث عن الحلول وعن ما يثيرك ويثير مستمعك يجعله يشاركك نفس الأفكار ونفس المساعي، مما يجعله يشاركك ويسعى إلى إيجاد الحلول للمشكلة التي تناقشها.

٦- عدم المراوغة في الحديث:

لأنها قد تكشف عن الجوانب السلبية في حديثك وتؤثر سلباً على المستمع. وبدلا من ذلك استخدم النغمة السحرية التي تدخل إلي قلب المستمع، النغمة الجذابة والودية،

وقد يدخل في هذا الجانب الإطراء والمديح، حيث لهما مفعول سحري في جذب المستمع إلى حديثك.

٧- عدم الوقوع ضحية الفهم الخاطئ لحديثك:

قد يقع بعض المتحدثين ضحية عدم إتقانهم فن الحديث والتعبير الحسن، وهو ما يترتب عليه فهمهم بشكل خاطئ من المستمعين. وقد تساعدك النقاط التالية في تجنب ذلك:

- نبرات الصوت لها تأثير مباشر على الفهم الخاطئ لحديثك، فالنبرات العالية جداً أو المنخفضة جداً عوامل منفرة للمستمع منك. ويجب الانتباه عند استخدم الطبقة المتوسطة والمعتدلة التي تناسب المستمع في سنه، والنوع الاجتماعي (ذكر أو أنثى)، أو ظروفه الصحية والنفسية.

- الكلمات غير الواضحة أو التي تحمل أكثر من معنى تؤثر على فهم وتجانس الرسالة التي تنقلها للمتلقي، لذا يجب اختيار الكلمات بعناية فائقة، بحيث تكون سهلة وواضحة المعنى.

- توقيت الحديث واستعداد المستمع لتقبل الحديث يعرقلان فهم الحديث، لذا اسعَ إلى اختيار التوقيت المناسب للحديث، فهو يحمل أهمية قصوى للنجاح في إيصال المعلومة والفكرة بشكل سليم.

- الظروف الخارجية والطارئة، أو التي ليست تحت سيطرتك أو سيطرة المستمع تؤثر على المستمع في التركيز أو عليك في تقديم الرسالة بشكل غير واضح. لذا من الأفضل تأجيل الحديث لوقت آخر بعد زوال تلك الظروف الطارئة.

٨- كسب احترام المستمع لحديثك:

فاحترام الناس لك يعتمد على مدى احترامك لهم وتقديرك لأهميتهم ومدى تقبلهم لك. وتستطيع أن تعبّر عن وجهات نظرك وآرائك ببراعة وكسب احترام المستمع من خلال أتباع القواعد التالية:

- التمسك بالهدوء، فلا تناقش أو تتحدث أو تعرض أفكارك وأنت في حالة غضب، أو في حالة مزاجية سيئة، بل دعها للوقت المناسب حين تهدأ الأمور.

- التواضع: لا تلجأ إلى استخدام نفوذك أو قوتك أو مهاراتك الكلامية، بل تحدث بثقة، وبكل تواضع.

- الاستماع والإنصات الجيد إلى وجهات نظر الآخرين على آرائك، والموافقة على آراء الآخر إذا تطابقت مع أفكارك.

- المرونة في الحديث: حاول كسب المعارضين لحديثك، فإن "الخلاف في الرأي لا يفسد للود قضية". والاختلاف شيء طبيعي، ولكن المكسب هو بقاء الصداقة بينك وبين مستمعيك قوية ومتينة، ومهما كان الاختلاف في الآراء يجب احترام الآراء التي تختلف معك.

- استخدام الفكاهة والتعليقات الظريفة بين الحين والآخر، عندما تجد فرصة سانحة لذلك، فهي تلطف جو الحديث، وتغير المزاج وتشد انتباه المستمع، ولكن بشرط أن لا تخرج عن نطاق الآداب والاحترام.

- إعطاء ملخص لآرائك، وإعطاء الخاتمة يؤكدان احترامك لمختلف الآراء واستعدادك للاستماع إلى الآخرين، لو أرادوا عرض آرائهم.

كسب احترام وتقدير المستمع لك يعتمد على طريقة وأسلوب حديثك معه

٩- كسب المستمع إلى صفك: تستطيع كسب المستمع إلى صفك عبر اتباع التالي:

- تركيز حديثك، وبصرك ومشاعرك على المستمع. التواصل مع المستمع بكل الحواس يزيد روابط العلاقات الإنسانية بينكما، ويزيد من رغبته في الاستماع إليك.

- اليقظة أثناء الحديث: يجب أن تكون يقظاً لتقييم المستمع لك. هل بدأ يشعر بالملل، أم أن جلسته هادئة؟ هذه مفاتيح لمعرفة مدى استجابة المستمع السلبية أو الإيجابية لك. حين تشعر بابتعاد المستمع عنك فاعرف بأن هناك مشكلة تعوق حديثك.

- جذب انتباه المستمع من اللحظة الأولى: لا بد من جذب المستمع من اللحظة الأولى إلىعرضك وحديثك، والتركيز عليه وليس على نفسك، فالمتحدث الناجح يقرأ ما بين السطور من خلال عيون المستمعين الناظرة إليه.

١٠-الابتعاد عن الأحاديث غير المرغوبة:

إذا كنت ترغب بكسب المستمع إليك فابتعد عن الأحاديث غير المرغوبة. وهذا يشمل: أحاديث النميمة وتشويه السمعة، الأحاديث التصادمية والخلافية، أحاديث السخرية من الآخرين، وأحاديث التذمر من نفسك والشكوى من الآخرين.

تذكر بأن القواعد التالية هي مفتاح النجاح في حديثك ...

- الإيمان بموضوع حديثك
- اندماج مشاعرك مع الموضوع
- التشويق
- اللباقة والصدق
- عدم المراوغة في الحديث
- استخدام الكلمات والنبرات الصحيحة
- كسب احترام المستمع
- الابتعاد عن نقاط الخلاف

تبادل المعلومات بفعالية

يتبادل الإنسان يومياً المعلومات بطرق ووسائل مختلفة. ويستخدم في عملية التبادل مهاراته المتعددة، من الكلمات، والأصوات ونبراتها المختلفة، والإيماءات وحركات الجسم المعبّرة عن المشاعر والأحاسيس التي تظهر لديه أثناء العملية الاتصالية. ويستخدم كل واحد منّا أنواعاً مختلفة من الوسائل الاتصالية، التي يتبادل عبرها المعلومات مع أقرانه. وتتنوع طرق تبادل المعلومات بتنوع وسائل الاتصال فيها. فنستطيع تبادل المعلومات من الاتصال المواجهي، أي الاتصال المباشر من شخص إلى آخر، إلى استخدام وسائل أخرى، لنتبادل عن طريقها العملية الاتصالية، أو التعبير عن ذلك بالكتابة. ويتغير تأثير العملية الاتصالية التي نستخدم فيها هذه الوسائل من التناسق والتجانس إلى ظهور الاختلاف وتنوع الآراء بين أطراف العملية الاتصالية (المستقبل والمتلقي). ومع هذا، وفي كل مرة نستخدم فيها وسائل الاتصال، لا بد من اختيار الوسيلة والطريقة الاتصالية التي نحقق بها أهدافنا في الاتصال.

الاتصال المواجهي (المباشر)

وهو تبادل المعلومات والأفكار عن طريق الاتصال المباشر بين أطراف العملية الاتصالية. ويتنوع الاتصال المباشر بين مبادلة التحية، والمناقشات وغيرها من الطرق التي يتخاطب فيها الناس وجهاً لوجه. ومبادلة التحية عادة حميدة لدى أغلب شعوب الأرض. وفي الإسلام سنة حميدة. والواجب إن يسلّم الصغير على الكبير، والراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير. قال رسول الله صلى الله عليه وسلّم، "إن المؤمن إذا لقي المؤمن فسلم عليه وأخذ بيده تناثرت خطاياهما كما ينثر ورق الشجر"، رواه الطبراني. وقال صلى الله عليه وسلم، أيضا: "يا بني، إذا دخلت على أهلك فسلم، يكن بركة عليك، وعلى أهل بيتك"، رواه الترمذي.

فاعرف، عزيزي الشاب وعزيزتي الشابة، أنه لا يمكن ضمان نهاية مرضية أو جيدة لأي شيء غير متوقع إطلاقاً، ولكن البداية الجيدة دائماً ممكنة. لذا ابدأ هذه البداية الجيدة. كلماتك وتصرفاتك أو سلوكك يؤثر بشكل مباشر على ردود أفعال الآخرين. حين ترد التحية أو تستخدم الكلمات الترحيبية تساعد في الانطلاقة الجيدة وفي إكمال العملية الاتصالية بشكل جيد. وقد تساعدك هذه الأفكار في الاتصال المباشر.



قف للترحيب بالناس أو لتوديعهم، فالعادات العربية توجب ذلك

١- مقابلة الناس



نوعية العلاقة تحدد أسلوب إلقاء التحية حين تقابل الناس. فمقابلة الآخرين يجب أن يكون فيها الاحترام والتقدير لهم والمودة، وخاصة الناس الأكبر منك سناً، ويجب أن يؤخذ في المقابلة جانب الاحترام والتقدير بعين الاعتبار. ومقابلة الآخرين كمعلميك والناس الأكبر سناً، تختلف عن مقابلة الأصدقاء أو الأقران. فالأولى قد يطغى عليها الجانب الرسمي، بينما الثانية تكون أقل رسمية، ولكن يجب أن تسودها المودة والاحترام.

حين تقابل الناس لأول مرة تذكّر النقاط التالية:

١- التحية يجب أن تكون مثل الترحيب بلقائهم بقدر المستطاع.

٢- لا بد من تقديم الحاضرين ليتعرف بعضهم إلى بعض، لأن ذلك يكسر الحاجز النفسي في اللقاء.

٣- إنهاء اللقاء بلطف وأدب واحترام.

٤- مراعاة الاختلافات الثقافية بين الناس، وخاصة عادات المصافحة، أو طرق السلام.

٢- استخدام لغة الجسم

قد لا تجب مصافحة شخص تعرفه حين تقابله، ولكن في بعض الثقافات وعادات بعض الشعوب يجب فعل ذلك. وفي أغلب الأحيان، المصافحة هي اللغة الجسمية السائدة بين أغلب شعوب الأرض، لذا لا بد من البدء بها بعد التحية. وتجنب المصافحة بيد رخوة أو لينة، فقد يفهم ذلك تعبيراً عن الضعف، لدى بعض الشعوب. يجب الانتباه إلى العادات والثقافات المختلفة بين الشعوب المختلفة، (وخاصة المقابلات بين الذكور والإناث). ففي مقابلة الناس وحين تستقبلهم يجب: المواجهة وجهاً لوجه، استخدام تعبيرات الوجه والعيون، المصافحة باليد اليمنى بينما يدك الأخرى ممسكة بنهاية ذراعه عند الكوع، أو المصافحة باليدين معاً.



٣- ختام اللقاء

حين ينتهي اللقاء تذكر أن تشكر الحاضرين. وإذا كنت المضيف، فيجب توديعهم إلى باب دارك، أو توديعهم إلى خارج المنزل ومصافحتهم بأسلوب دافئ أفضل من الاستقبال والتمني لهم بالتوفيق واللقاءات القادمة.

تمرير المعلومات



الحصول على المعلومات المختلفة وتمريرها بين الأقران عنصر مهم وفعّال، فقد لا يواجه الناس صعوبة في الحصول على المعلومات، ولكن المشكلة دائماً تكمن في طريقة تمريرها إلى الآخرين، وردود أفعالهم تجاه المعلومات التي حصلوا عليها، وهل هي مفهومة لهم أم لا، فعدم فهم المعلومة أو الفكرة التي تم نقلها، عادة يكون بسبب عدم وضوح الفكرة، أو عدم وضوح طريقة نقل المعلومة، لذا لا بد من فهم المعلومة بشكل صحيح، وتمريرها بطرق ووسائل سليمة لكي تصل إلى الطرف الآخر بوضوح وتكون مفهومة لديه. والنقاط التالية قد تساعدك لتمرير معلومة كاملة وسليمة إلى المتلقي:

١- وضوح الفكرة واللغة عناصر مهمة في تمرير المعلومة.

٢- استخدم لغة الجسم: حركة الأيادي، نبرات الصوت، تعبيرات الوجه ونظرات العيون، بشكل صحيح وسليم بحيث تتجانس وتتلاءم مع الكلمات.

٣- تكرار المعلومة بطرق ووسائل مختلفة، أو بكلمات مختلفة لتوضيحها للمتلقي.

٤- استخدام الصور والرسومات التوضيحية للفكرة.

٥- استخدام طريقة الأسئلة والأجوبة يساعد في ترسيخ المعلومة.

٦- مراقبة ردود أفعال الطرف الآخر للمعلومات التي تقدمها.

تقنيات الاتصال الحديثة

شهد النصف الأخير من القرن الماضي تطوراً كبيراً في مجال تقنيات الاتصال والمعلومات. هذا التطور أدى، بلا شك، إلى زيادة سرعة تبادل المعلومات ومراكز وقواعد تخزينها وإرسالها وسهّل العملية الاتصالية في المجتمع البشري. وانعكس هذا التطور بدوره على الاتصال بعملياته المختلفة وتقنياته ووسائطه المختلفة، حيث سهل ذلك وتجسد في إمكانية متابعة التواصل بين الأفراد والحصول على المعلومات ونشر الثقافة بين مختلف الدول بسرعة فائقة، فالتقنيات المعاصرة فتحت الأبواب على مصاريعها للانتقال الحر والسريع للمعلومات. واختصر هذا التطور الزمان والمكان، وجعل المتلقي، في أي بقعة من الأرض، يعايش الأخبار ويتابع الأحداث المختلفة. وتمتلك هذه التقنيات خصائص تميز بعضها عن بعض، ومن أهمها:

١- غيرت مفاهيم الاتصال والخدمات التي تقدمها هذه الوسائل الجديدة.

٢- أصبحت هذه التقنيات جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية.

٣- استطاعت أن تنقلنا إلى عصر جديد يتسم بطفرة هائلة في المعلومات وبسرعة نقلها وتبادلها بين الشعوب دون حدود أو حواجز.

٤- تجانست هذه الوسائط الجديدة وتوافقت مع احتياجاتنا اليومية.

٥- دمجت هذه التقنيات مع أجهزة الحاسوب، وأصبحت جزءاً مهماً من حياتنا اليومية.

٦- سهلت الحصول على المعلومات بسرعة عالية جداً وبفعالية.

٧- قدمت خدمات عالية الجودة وسريعة بدءاً من: التلفزيون التفاعلي، حتى الحواسيب المنزلية، وخدمات الهاتف المعززة، والتعلم عن بعد، والتشغيل عن بعد، وشبكات المعلومات مثل الشبكة الدولية (الإنترنت) والهواتف.



أ: شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

لقد غيرت الإنترنت طبيعة الاتصال وطرق ووسائل توصيل المعلومات إلى الجمهور المتلقي. وقد ظهرت لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٦٩ وإلى يومنا هذا، مرت الشبكة الدولية للمعلومات بمراحل مختلفة في تطورها، فمن شبكة محدودة التداول إلى شبكة عالمية في أيدي الجميع. ومن خصائص الإنترنت:

١- استطاعت الإنترنت، في فترة قصيرة جداً، أن تصبح وسيلة اتصالية مهمة في المجتمع.

٢- جمعت الإنترنت بين الكلمة المكتوبة والصوت والصورة في وسيلة واحدة.

٣- سهلت وطورت طريقة البث التفاعلي بين الجمهور ووسائل الإعلام والمشاركة في مجموعات النقاش.

٤- كونت قاعدة معلوماتية قوية للجمهور، وعملت على نقل وتبادل المعلومات والبيانات.

٥- سهلت طرق الاتصال السريعة بالعالم الخارجي، وبأقل التكاليف، وبين الأصدقاء والمؤسسات المختلفة في شتى أنحاء العالم.

٦- قدمت الشبكة الكثير من الخدمات للجمهور. ومن أهم خدمات الشبكة الدولية للمعلومات: البريد الإلكتروني، مجموعات النقاش (الدردشة)، مجموعات الأخبار، المواقع الإلكترونية في مختلف المجالات.

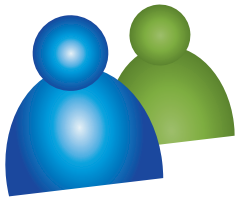
البريد الإلكتروني



وهو إحدى ميزات الشبكة، ويعدّ من الخدمات الأساسية التي تقدمها الشبكة.

- ظهر البريد الإلكتروني بشكل عملي وفعّال في ١٩٨٨.
- ساهمت هذه الخدمة في انتشار الشبكة بشكل واسع على المستوى العالمي، لأنها سهلت التخاطب ونقل الرسائل بسرعة فائقة، وقللت من تكاليف المال والجهد لتبادل الرسائل بين المستخدمين.
- إن البريد الإلكتروني طريقة سهلة وممتازة للمستخدمين للوصول إلى الأصدقاء والأحباء حين يجدون صعوبة في التواصل الشخصي أو بواسطة الهواتف.

منتديات الحوار (الدردشة) في الشبكة



وهي خدمة دخلت في العقد الأخير من القرن الماضي.

- أصبحت هذه الخدمة من أكثر خدمات الشبكة انتشارا بعد البريد الإلكتروني.
- يستطيع أي مستخدم للشبكة الاشتراك في مثل هذه الخدمة والمساهمة في النقاش حول المواضيع المختلفة.
- يوجد عشرات الآلاف من المنتديات حول العالم، ويختص كل منتدى من هذه المنتديات بمسائل ذات اهتمام مشترك حول مختلف القضايا. وهناك منتديات متعددة تتمحور حول قضايا مختلفة. واليوم أصبحت أغلبية المواقع الرئيسة في الشبكة تقدم مثل هذه المنتديات وتناقش فيها مختلف القضايا التي تهم المجتمع.

مجموعات الأخبار



تعد مجموعات الأخبار من الخدمات المهمة التي تقدمها الشبكة، وهي عبارة عن:

- أنظمة حاسوبية لإيداع المعلومات العامة والخاصة.
- تعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها منتديات الحوار.
- مجموعات الأخبار يتم نشرها وتوزيعها في الإنترنت عبر خدمة تدعى (UseNet) وتعني شبكة المستخدمين.
- تعد هذه الخدمة من أقدم الأجزاء المكونة للإنترنت وأكثرها أهمية.
- تشبه إلى حد كبير الحلقات النقاشية التي تعقد في المواقع العامة والخاصة.
- يستطيع أي مشترك المساهمة في أكثر من مجموعة وقراءة أخبار المجموعات الأخرى.
- توجد في الشبكة مجموعات متنوعة مثل: مجموعات المواضيع الإخبارية، ومجموعات المواضيع المتفرقة، ومجموعات المناقشات والحوارات، ومجموعات الترفيه والهوايات والفنون والمجموعات التجارية، ومجموعات الكمبيوتر، والمجموعات العلمية والرياضية وغيرها من المجموعات.
- يستطيع المشترك الاشتراك في بريد المجموعة واستلام خدمات المجموعة المشتركة والمساهمة في مناقشات المجموعة عبر البريد الإلكتروني.

مواقع البحث والمؤسسات المختلفة



لقد انتشرت على شبكة المعلومات الدولية الآلاف من المواقع التجارية والتعليمية والإخبارية، الحكومية والخاصة، ومواقع لمختلف المؤسسات.

- أصبحت أغلبية المؤسسات الحكومية والخاصة تمتلك مواقع في الشبكة وتقدم مختلف الأخبار والمعلومات وتسهل البحث في المواقع لأرشيف المؤسسة.
- ساعد انتشار هذه المواقع في إمكانية معرفة مختلف الأخبار والحصول على المعلومات عن المؤسسات الحكومية والخاصة.
- سهل للمستخدمين إمكانية معايشة الحدث بالصوت والصورة في مختلف هذه المواقع.
- تمكن المستخدم من البحث عبر الشبكة، وبحركة بسيطة من الحصول على معلومات ومقالات وأبحاث حول الموضوع الذي يبحث عنه دون عناء السفر أو شرائها من الأسواق العالمية.
- ظهرت مواقع للبحث مثل (Google، Infoseek، Excite، Alta Vista، Laxos، AON، MSM، Netscape، CNN وغيرها من المواقع البحثية المهمة وغيرها من المواقع العربية والأجنبية).
- تم تعريب هذه الخدمات وهذه المواقع للمستخدم العربي ليستطيع الحصول على المعلومة العربية من المواقع المختلفة.
- تعتبر نسيج وسندباد والإدريسي من المتصفحات العربية التي تساعد البحث العربي في تصفح الشبكة.
- سهلت هذه المواقع من عملية تداول الأخبار والمعلومات وسرعة وصولها إلى المتلقي.

ب: الهواتف الثابتة والنقالة

لقد أصبحت الهواتف، بشتى أصنافها، أجهزة على درجة عالية من التعقيد. وقد تطورت الهواتف من مجرد أجهزة بسيطة حتى أصبحت تمثل تحدياً حقيقياً للمستخدم. ونتيجة التطور الهائل في تقنيات الاتصال استطاعت التقنيات الجديدة دمج الهواتف مع أجهزة الحواسب والبث الفضائي لتقديم خدماتها بشكل أفضل لجمهورها، وساعد ذلك في تقديم خدمات مختلفة للناس.

١- تعتبر الرسائل الصوتية من الخدمات المميزة للهواتف المختلفة. وظهرت هذه الخدمة نتيجة دمج الوسائط المتعددة وتقنيات الحاسب الآلي.

٢- الهواتف الجديدة هي هواتف أكثر من ذكية، حيث تستطيع البحث عن الشخص المطلوب في أي مكان دون معرفة رقمه، أي أنها هواتف بلا أرقام.

٣- استطاعت التقنيات الجديدة إدخال نظام التصوير المرئي عبر الهواتف النقالة والتي بموجبها تحولت الهواتف إلى شاشات تلفزيونية صغيرة ومتحركة.

٤- تقدم الهواتف النقالة، بشتى أنواعها، خدمات مختلفة لمستخدميها، مثل: خدمة الرسائل الصوتية، وخدمة الرسائل القصيرة (SMS)، ورسائل متعددة الوسائط (MMS)، والدردشة، والبريد الإلكتروني، وخدمات الأجهزة المتوافقة (البلوتوث)، والاتصال عبر الأشعة تحت الحمراء، والتصوير، وخدمات حزم الراديو العامة والمحسنة.



الرسائل الصوتية



وهي إمكانية استقبال رسائل صوتية وتخزينها عبر الشبكة على أن يتم استقبالها والاستماع إليها لاحقاً.

الرسائل القصيرة (SMS)

أصبحت ظاهرة التراسل عبر الهاتف المحمول عادة يومية وضرورية يمارسها الملايين حول العالم. ولقد أحالت هذه الخدمة الكرة الأرضية - بطولها وعرضها- إلى "قرية عالمية صغيرة" يتناقل الناس فيها ويتبادلون الأخبار، والتعليقات والنكات، والحوار والجدل والنقاش، والمعاملات التجارية وكل أنواع التواصل وأشكاله وألوانه. فالهاتف المحمول بإمكانياته وقدراته الاتصالية السريعة والمتطورة مكن من سهولة ويسر تحقيق التواصل السريع بين الأصدقاء دون حدود ومسافات. وأصبح الهاتف النقال أو الجوال بمنزلة الصحيفة والمقهى والنادي والبنك ووكالة الأنباء.



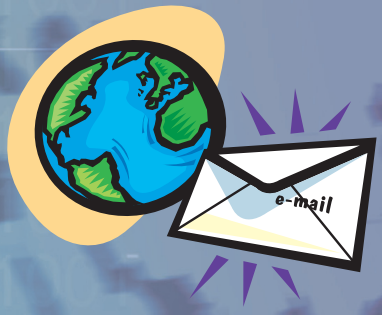
رسائل الوسائط المتعددة (MMS)

وتعبّر هذه الخدمة عن تمازج ودمج مختلف تقنيات الاتصال، فقد دمجت الصوت والصورة والرسائل المكتوبة في خدمة واحدة. وتتيح خاصية الرسائل المتعددة الوسائط إرسال واستقبال رسائل الصور الملونة بسهولة تامة. ويمكن من خلال هذه الخدمة استخدام الصوت والصورة والنص في رسالة واحدة.



البريد الإلكتروني والدردشة

سهل دمج الحاسب الآلي مع الهواتف النقالة إدخال خدمات البريد الإلكتروني والدردشة في الهواتف النقالة. وأصبحت الكثير من هذه الهواتف حواسيب متنقلة، ولكنها سهلة وخفيفة الحمل. ويستطيع المستخدم الحصول على هذه الخدمة عبر طلب الاشتراك فيها. ويمكن إرسال واستلام البريد الإليكتروني والوصول إلى الإنترنت عبر اتصال الهاتف بحاسب آلي متوافق، عن طريق وصلة الأشعة تحت الحمراء أو البلوتوث، أو عن طريق كابل بيانات. وللحصول على الخدمة لا بد من الاشتراك فيها.



خدمات الأجهزة المتوافقة (البلوتوث)

وهي إمكانية التواصل مع أجهزة متوافقة مع الجهاز النقال. وتستطيع إرسال رسائل أو صور على جهاز متوافق في حدود ١٠ أمتار، أو التحدث عبر الهاتف عبر سماعات خاصة تعمل بنفس النظام، دون ربطها بالهاتف. وتستطيع عبر النظام التواصل مع الحاسبات الآلية والتلفزيونات والطابعات وأجهزة التكييف التي تحمل نفس النظام.

وصلة الأشعة تحت الحمراء

وهي منفذ يستطيع المستخدم استخدامه مع جهاز متوافق. ويستطيع من خلاله إرسال البيانات واستقبالها، في حدود المتر. ويشمل هذا: بطاقات الأعمال وملاحظات التقويم وغيرها.

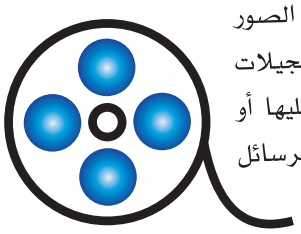
خدمة حزمة الراديو العامة المحسنة

وهي إحدى خدمات الهواتف النقالة، التي تتيح إمكانية الاستفادة من الهواتف المحمولة في إرسال البيانات واستلامها عبر شبكة تستند في عملها إلى أحد بروتوكولات الإنترنت. وتتيح هذه الخدمة اتصالاً أسرع وتقديم المعلومات بسرعة. وتستخدم هذه الخدمة الوسائط المتعددة، والدردشة، والرسائل النصية، وجلسات التصفح، والبريد الإلكتروني، والتزامن عن بعد، والاتصال بأجهزة الحاسب الآلي.



خدمات التصوير والتسجيل

استطاعت الأجهزة النقالة الحديثة إدخال خدمات التصوير العادي وبالفيديو والتسجيل الصوتي. ويستطيع المستخدم معالجة الصور الشخصية أو أي صور أخرى، أو التسجيلات والأنغام ومقاطع الفيديو التي حصل عليها أو صورها وسجلها، واستخدامها في الرسائل متعددة الوسائط.



خدمات التقويم وقائمة المهام



أدخلت التقنيات الحديثة في الهواتف النقالة خدمات التقويم، التي من خلالها تستطيع تتبع رسائل التذكير والمكالمات التي تحتاج إلى إجرائها والاجتماعات والنشاطات المختلفة التي عليك إنجازها أو حضورها. بينما تستطيع أن تحفظ في خدمة المهام ملاحظات المهام التي يجب القيام بها، مما يسهل ذلك إدارة وقتك بشكل أفضل.

من خلال ما تم التطرق إليه، يمكن القول إن التقنيات الحديثة أدخلت طرقاً ووسائل حديثة للاتصال والتواصل بين الناس. ولكن السؤال الذي يتبادر إلى الذهن هو هل يتم استخدام هذه التقنيات بشكل سليم وصحيح؟ وهل، بالفعل، نستفيد منها في حياتنا اليومية؟ أم أنها نقمة علينا ولا نستثمرها بالشكل الصحيح؟ لقد جعلت التقنيات الحديثة العالم ينكت ويضحك ويتواصل بلغات مختلفة، بل أصبحت عنصراً مهماً في حياتنا اليومية، فهي تحمل في طياتها جوانب سلبية وأخرى إيجابية. فالتقنيات الحديثة سلاح ذو حدين، فإذا تم استخدامها بالشكل السليم للاستفادة منها في حياتنا فهي تقدم لنا الكثير من الخدمات، التي نحن بأمس الحاجة إليها، بينما إذا استغلت بعكس ذلك أو تم إساءة استخدامها، فقد لا تؤتي الثمار التي نريدها من هذه التقنيات. وما عليك إلا التفكير بما هو الصحيح والسليم، وما يتوافق مع عاداتك وتقاليدك وقيم مجتمعك. فقبل انطلاقك في استخدام الخدمة فكر في فوائدها وسلبياتها، واتخذ القرار الصائب. وباعتقادي أننا بحاجة إلى هذه التقنيات وخدماتها المختلفة، لأنها أصبحت جزءاً من حياتنا، ولا نستطيع الاستغناء عنها. لذا يجب أن يكون تفكيرنا إيجابياً في استخدامها، وأن نفكر في الفائدة التي سنجنيها من استخدام التقنية الحديثة.



قيِّم مهاراتك الاتصالية !

اقرأ العبارات التالية، وحاول أن تقيّم مهاراتك الاتصالية. قم باختيار الخيار الأقرب إلى تجربتك الاتصالية. وتستطيع اختيار واحد من الخيارات الأربعة المتاحة. وعبر هذا التمرين تستطيع معرفة نقاط القوة والضعف في مهاراتك الاتصالية؟

١ = أبداً، ٢ = أحياناً، ٣ = غالباً، ٤ = دائما

م	العبارة	أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً
١	أستخدم العبارات الصحيحة والمناسبة في اتصالي				
٢	أتواصل مع الآخرين بفعالية				
٣	أتواصل مع الآخرين في الوقت المناسب				
٤	أفكر في ما سأقوله قبل أن أتحدث مع الآخرين				
٥	أتحدث بثقة مع الآخرين				
٦	أرحب بردود أفعال الآخرين تجاه طريقة اتصالي بهم				
٧	أنصت أولاً، وأتأكد من فهمي قبل الرد على المتحدث				
٨	أستبعد الأحكام المسبقة عند الحكم على الآخرين				
٩	أستخدم التهذيب والأسلوب البناء عند لقاء الآخرين				
١٠	أستخدم الاتصال المباشر وجهاً لوجه مع الآخرين				
١١	أستخدم كل وسائل التقنيات الحديثة للاتصال بأقراني				
١٢	أستخدم أسلوب تدوين الملاحظات في الحوارات والنقاش				
١٣	أسأل المتحدث لمعرفة المزيد من المعلومات حول موضوع النقاش				
١٤	أستخدم تقنيات الاتصال الحديثة لتطوير مهاراتي الاتصالية				
١٥	أقرأ في مواضيع النقاش قبل الحوار أو المناقشة				
١٦	أستخدم تقنيات القراءة السريعة للحصول على المعلومات بسرعة				
١٧	أجعل حديثي دقيقاً ومختصراً وواضحاً				
١٨	أسعى لفهم ردود أفعال الآخرين تجاه حديثي				
١٩	أستخدم مهارات الاتصال الجسمي بفعالية				
٢٠	أعد لمواضيع المحادثة والنقاش بشكل جيد				
٢١	أشارك في الأحاديث والنقاشات بشكل جيد				
٢٢	أبحث عن المعلومات الصحيحة قبل تقديمها للآخرين				
٢٣	أستخدم تقنيات الاتصال غير اللفظي في حواراتي مع الآخرين				
٢٤	أعتمد على الاتصال غير اللفظي بشكل إيجابي				
٢٥	أعبّر عن آرائي تجاه الآخرين بشكل إيجابي				
٢٦	أعتمد على الاتصال الجسدي أكثر من الاتصال اللفظي				
٢٧	أفكر وأخطط لحديثي قبل المشاركة في النقاش				
٢٨	أحاول إعداد الأسئلة المناسبة قبل المناقشة				
٢٩	أحصل على المعلومات من الشخص المناسب				
٣٠	أناقش الآخرين بثقة				

الإجابة

٣٠-٥٣ مهارات الاتصالية غير فعالة. استمع إلى ردود أفعال أقرانك، وتعلم من أخطائك، والدليل سيساعدك في تحسين مهارات الاتصال لديك.

٦٠-٥٤ مهارات الاتصالية مؤقتة من أجل متطلبات وضعيتك. خطط لتحسين مهارات وإيجاد نقاط القوة والضعف فيها، وسيكون الدليل مرشدك وموجهك.

٨١-٦٠ مهارات الاتصالية ممتازة جداً، وعليك التذكر بأن الفرد لا يستطيع الاتصال بكفاءة مع الآخرين، ولكن الدليل سيكون عاملاً مساعداً لك في تطوير الاتصال الفعال في حياتك.