

مهارات الإتصال الفعال

المهارة الاولى : مهارة التحدث

تعد هذه المهارة احدى اوجه الاتصال اللفظي ،وهي عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل افكارنا ومشاعرنا الى الاخرين وذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات وغيرها وعبر وسائل اتصال مختلفة (تلفزيون ، اذاعة ، هاتف ، تحدث مباشر) ،وللتحديث

اربع عناصر اساسية :-

- ✚ المعرفة :
وتعنى ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه
- ✚ الاخلاص :
حيث ينبغي ان يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية
- ✚ الحماس :
حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة
- ✚ الممارسة :
فالتحديث المؤثر لا يختلف عن أية مهارة أخرى يجب ان تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين .

المهارة الاولى : مهارة التحدث

و لكي نكون متحدث جيد فان هناك مجموعة من السمات ينبغي ان تتوفر فيك ، هذه السمات منها شخصية و منها صوتية و منها اقناعية وهي كما يلي :-

السمات الشخصية

الموضوعية :

و تعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف واطدار احكام غير متحيزة لعنصر او رأى او سياسة او العدالة فى الحكم على الأشياء والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة

الصدق :

ويعنى ان يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه كما يعنى ان تتطابق احوال المتحدث مع افعاله وتصرفاته .

الوضوح :

ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً



المهارة الاولى : مهارة التحدث

الدقة :

وتعنى التأكد ان الكلمات التي يستخدمها المتحدث تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية

الاتزان الانفعالي :

ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً في انفعالاته .

المظهر :

ويعنى ان يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه . كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون اليه ويشكلون احكامهم عنه .
ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية ،
والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية.



المهارة الاولى : مهارة التحدث

السمات الصوتية :

تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل

- النطق بطريقة صحيحة
- وضوح الصوت
- سرعة الحديث
- استخدام الوقفات

السمات الاقناعية

- القدرة على التحليل و الابتكار
- القدرة على العرض و التعبير
- القدرة على الضبط الانفعالي
- القدرة على تقبل النقد



المهارة الثانية : مهارة مخاطبة الجمهور



يقضي معظمنا الكثير من وقته بالحديث الى الناس والامر طبيعي جدا ، لكن اذا كان الامر يتعلق بالحديث الى مجموعة من الناس فيتولد لنا شعور طبيعي بالرهبة من الكلام امام حشد من الناس ، واننا في هذه الحالة نحتاج الى الثقة بالنفس كي نتغلب على هذا الشعور ، لذا فاننا بحاجة الى بعض الامور خلال الاعداد للحديث و بعض الامور اثناء الحديث.

اولا : للإعداد للحديث نحتاج الى ست خطوات:-

معرفة صفات الجمهور المستمع.

نقصد به معرفة معلومات اساسية عنهم (متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور).
فبمعرفة اعمار الجمهور يختلف اسلوب حديثنا و المعلومات التي تعطى تبعاً لقدرة الناس على الفهم ، ولا ننسى ان الرسول صلى الله عليه و سلم يحثنا على ان نخاطب الناس على قدر عقولهم ، فعندما نتحدث الى الاطفال عن السيرة يختلف حديثنا عن الموضوع نفسه الى الشباب او الى المسنين ، وهكذا.
ويهمنا معرفة اتجاهات الحاضرين عندما نتحدث عن مسألة جدلية او خلافية حيث يؤثر ذلك على كمية المعلومات التي نحتاج الى جمعها.

