المحاضرة الثالثة: تابع الاطار المفاهيمي للاتصال.

9/ عناصر عملية التخاطب:

إن عملية التخاطب تستوجب توفر 3 عناصر هامة هي: الكلمات، الصوت وتعبيرات الجسم (لغة الجسد). حيث تتفاوت فعالية هذه العناصر و تأثيرها في توصيل المعلومة للمتلقي، ويتضح هذا التفاوت بين العناصر الثلاثة في توصيل المعنى الحقيقي للمعلومة أو الرسالة المراد ابلاغها للآخرين من خلال النسب التالية:

* الكلمات:

توصل تقريبا 7 % من المعلومة، هذا لأن الكلمات وحدها لا تكفي في إعطاء المعنى الحقيقي والقصد منها. فقد نقرأ موضوعا أو رسالة ولكنك قد لا تستوعب ما تحمله تلك الجمل المكتوبة من هدف رغم بساطة مفرداتها، وذلك لأنها غير حية لا تنبض بروح الكاتب أو القائل. كما أنها لا تجذب انتباه المتلقي ولا فضوله خاصة إن كانت من الكلمات التي تحمل أكثر من معنى. حيث يمكن أن تؤول لمعنى مغاير عن المعنى المقصود.

ولذا تجد بعض المحاضرين يفشلون في شد انتباه الحضور لما يقولونه، و توصيل المعلومة لهم بشكل جيد فتضيع قيمة المحاضرة والهدف منها، ويصيب الملل والنعاس معظم الحضور. كذلك هو حال بعض المدرسين و المربين والأساتذة ممن تنقصهم مهارة إحياء الكلمات التي يلقونها على مسامع تلاميذهم و أبنائهم، والحال نفسه مع بعض خطباء وأئمة المساجد.

* الصوت:

إن الصوت يبين كثيرا من المكونات الداخلية عند الانسان وحالته النفسية، حيث يظهر درجة ثقته و تمكنه و رجاحة عقله وجزالة كلماته وعباراته وأحاسيسه وانفعالاته، ومنطقه و إدراكه. ودرجة لباقتة وأخلاقه وأفكاره ومعتقداته، وما يحمله في داخله للطرف الاخر، وغير ذلك الكثير فمن خلال الاستشارات وجدنا فئة من الناس لديها كلام طيب و أفكار و اكتشافات و إبداعات و منطوق جميل. ولكنها تتجنب التحدث أمام الآخرين أو الخوض في نقاش لأحد الأسباب التالية: (رجفة في الصوت، ضياع بعض

الكلمات، التشتت وضياح الفكرة، خشية التحدث العشوائي، عدم وضوح الصوت، خشية عدم الاستماع لهم، خشية نظرة الجميع لهم وخشية الاعماء.

وهذه الفئة تلجأ الى التواصل مع الاخرين عبر الرسائل و الكتابات لأنها ترى فيها قوتها ومقدرتها على طرح الفكرة أو الرأي أو الموضوع.

فالصوت يوصل 38 % من المعلومة، وهذا لأن التغيير في النبرة الصوتية كشدة الصوت وحدته، إرتفاعه وانخفاضه، وتغيير الطبقة الصوتية بين مد وجزر يجعل المتلقي مشدودا إليك ولما تقول. كما أن التشديد على بعض الكلمات و إعادة ترديد كلمات أو جمل معينة تعطي دلائل على أهمية تلك المعلومة، وما يسيلها من كلام. وهذا كله يعمل على تجسيد المعنى الحقيقي للكلمات و توضيح المغزى مما يقال. ولذا يفضل مراعاة أمور معينة في الصوت مثل: قوته، طبقته و إيقاعه، فالصوت الرتيب يجلب الملل والنعاس والشروود الذهني. في حين الصراخ وحدة الصوت مؤذية تشعر المتلقي بالضيق و التوتر مما قد يؤدي به إلى ترك المكان. فكثير من القوائد والكلمات الشعرية تظهر قوتها وجزالتها وحقيقة معانيها وعمق أحاسيس كاتبها عندما تلقى على مسامع الناس بأداء جميل يعطي كل كلمة معناها، و يجسدها بنبرات صوته الذي يحمل تفاعله و أحاسيسه. ولذا نجد البعض من ملقي القوائد أو الخطابات أو الممثلين ينكشفون أمام الناس والنقاد بعدم تفاعلهم مع نص الموضوع أو القصيدة.

* تعبيرات الجسم (لغة الجسد):

توصل 55 % من المعلومة، وذلك لأن تمثيل الكلمة اللفظية يساعد في زيادة المعنى و استيعاب الأسلوب والطريق المراد اتباعه فإن كانت الرسالة المطلوبة هي تنفيذ خطة أو عملية معينة. وفي أحيان كثيرة نفهم الرسالة المراد توصيلها من خلال تعبيرات الجسم كإيماءة هز الرأس للأسفل دليل الموافقة، أو من اليمين الى اليسار دليل الرفض (وهذا عند معظم شعوب العالم).

أو النظر للأبناء بطريقة معينة لنهيم حين يصدر عنهم خطأ ما. وفي المقابلات الشخصية سيكتشف أحد الأطراف درجة تركيز الطرف الآخر معه أو رغبته في إنهاء الموضوع أو اللقاء، وذلك من خلال التلفت يمنة ويسرة أو العبث بهاتفه المحمول. وفي أماكن العمل يضع الطرف الآخر القلم على الطاولة كدليل لاشعوري بإنهاء اللقاء. وهناك الكثير من تلك التعبيرات الجسدية اللاشعورية التي تصل رسائلها للطرف الآخر، وهي ذات تأثير قوي جدا على نفسية الطرف الآخر.

والدارس لموضوع القيادة في القرن 21 و المتأمل فيما كتبه الباحثون و المتخصصون في هذا المجال يجد أن من أفضل الأساليب لإيصال المعلومة كاملة وواضحة للتابعين هو أن يبين القائد ذلك عن طريق تمثيل الأمر والأسلوب والطريقة بشكل جيد لتجسيد الكيفية وتعزيز المعنى و ترسيخه في ذهن المتلقي ليتم الوصول للهدف بالطريقة التي رسمت له.

إن عملية التمثيل أو التعبير الجسدي ماهي إلا رسم صورة عن الشيء الذي يتحدث عنه كطريقة الكتل الاشارية أو الايماءات الجسدية. وهذا ما يقرب الصورة أكثر إلى ذهن المتلقي، كما أنها تلخص و تختزل الكثير من الكلام إذا أراد الانسان الشرح بالكلمات. ولذا فالصورة تغني عن ألف كلمة. وقد أثبتت الدراسات في علم النفس أن تذكر الانسان للصور أفضل من تذكره للكلمات، كما أثبتت أن الذاكرة البصرية للإنسان تستمر معه أكثر من الذاكرة اللفظية. حيث في إحدى الدراسات العملية تم عرض أكثر من 10 الاف صورة على أشخاص لقياس استجابتهم، فكانت النتيجة أن نسبة التعرف على الصور زادت عن 99 % وللأسف الشديد أن تلك المعلومة وتلك النسب مجهولة عند الكثير من الناس، وبالذات ممن يعملون في سلك التدريس و إلقاء المحاضرات والندوات و الدورات.

10/ مهارات الاتصال الفعال: ان الاتصال الفعال يرتبط بتوفر 5 مهارات رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي:

*** مهارة التعبير:**

والتي تساعد على التواصل مع الاخرين عن طريق الكتابة، الصوت ولغة الجسد أو الإشارات.

*** مهارة الاستماع:**

والتي تستخدم لاستقبال الرسائل من الاخرين، وتساعد على معرفة شعورهم وتفكيرهم أثناء الحوار. وهذه المهارة تنقسم إلى الأنواع التالية:

- مهارة الاستماع بهدف الحصول على المعلومات.

- مهارة الاستماع النقدي. (بهدف النقد).

- مهارة الاستماع العاطفي.

- مهارة الاستماع بهدف الاستمتاع.

*** مهارة إدارة عملية الاتصال:**

وهي القدرة على تحديد المعلومات المطلوب إيصالها في الرسالة، وتطوير أدوات الاتصال وتطويعها لتحقيق اتصال ناجح.

*** مهارة التأكيد على الذات:**

وهي جعل المتحدث محافظا على حقوقه وأفكاره دون التصارع مع الآخرين للمحافظة على حقوقهم، وهي تختلف عن العدوانية التي تحافظ على المصلحة الذاتية لأقصى درجة دون النظر لمصلحة الآخرين أو حتى تقديم بدائل. بمعنى آخر ضع دائما في اعتبارك أنك تعمل مع الناس وليس ضدهم. أي أن التأكيد على الذات يعتمد على التوازن، بينما العدوانية تعتمد على المكسب فقط.

*** مهارة التعامل مع النقد:**

إنه أول انطباع مهم فهو يزيد من حدة النقاش أو يلطفه، فقدرة المتحدث على الاستماع ثم الرد بهدوء ومنطقية تساعد على إنجاح الاتصال.