

اسم المقرر

مهارات الاتصال
د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الثانية عشر

الاتصالات الشفهية الفعالة

(١)



عناصر المحاضرة

- الإصغاء؛
- المقابلة؛
- الاجتماعات.



أولاً: الإصغاء الإصغاء

١- متطلبات التواصل الجيد :

- الاستماع بجلاء ؛
- الحديث بوضوح ؛
- التساؤل الذكي ؛
- القراءة السريعة الواعية؛
- الكتابة الجيدة.

تشير الأبحاث في مجال الإقتصاد أن الفرد أثناء العمل يقضي وقتاً في الإصغاء أطول من أي شيء آخر – القراءة، والكتابة، والتحدث.....

ويعتبر الإصغاء الوسيلة الرئيسية التي نتعلم ونتعرف من خلالها على الحقائق والناس والأحداث والمشكلات.



٢- أهمية الاستماع :

- الاستماع هو أصدق أنواع المجاملة؛
- مهارة الاستماع هي الوجه الآخر لمهارة الحديث ؛
- يمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية وترجع أهمية الاستماع إلي:
- السمع أسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكون
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة
- تعلم حسن الاستماع كي تتكلم حسن الكلام



٣-طبيعة الإصغاء:

تتضمن عملية الإصغاء العناصر الآتية:

- السماع؛
- تركيز الانتباه ؛
- تفسير رموز الاتصال ؛
- التذكر؛
- التقييم.

أسباب ودوافع تحسين الاصغاء

- الحصول على كامل المعلومات؛
- تحسين العلاقات؛
- حل المشكلات ؛
- فهم الناس بصورة أفضل.



٤- شروط الإصغاء الفعال:

- توقف عن التحدث (مع زميلك/ زملائك)؛
- اصغ للمعنى الكلي وأحكم على المعنى لا على طريقة التحدث؛
- اجعل المتحدث في وضع/ موقف مريح دونما أي مضايقة أو إزعاج له؛
- ركز انتباهك؛
- أظهر للمتحدث أنك تريد أن تصغي وأنت مهتم بذلك؛
- أزل كل ضوضاء / تشويش / قاوم كل تشويش؛
- تعاطف مع المتحدث (تصور نفسك مكانه)؛
- كن صبوراً ليكون رد فعلك منصفاً ومعقولاً ؛
- اضبط مزاجك ولا تحكم على الأمور قبل فهمها جيداً؛
- أعرض حكمك وتقييمك ونقدك بكل هدوء؛
- اطرح الأسئلة، وقدم تغذية راجعة مناسبة وفي الوقت المناسب؛
- سجل الملاحظات إن كان ضرورياً.



٥- معوقات الاستماع:

- فقدان الهدف؛
- تفاهة الحديث ؛
- الميل للانتقاد ؛
- التشويش ؛
- عدم الصبر؛
- انشغال البال؛
- الشعور الملح بالإجابة؛
- الحكم المسبق على الكلام الصادر عن المتكلم؛
- ان تسمع وانت في عجلة من امرك؛
- ان تسمع ما تريد سماعه فقط؛
- ان يكون لديك ما تود قوله ويلح عليك؛
- ان ترى ان محدثك بعيد عنك؛
- ان تكون محملاً في محدثك دون متابعة وتركيز.



٦- تنمية مهارة الاستماع:

- الابتعاد عن المقاطعة ؛
- الحذر من سرعة الجواب ؛
- عدم مقاطعة فترات الصمت ؛
- عدم شروء الذهن؛
- فهم وتحليل افكار المتكلم ؛
- تقبل آراء الآخرين واحترامها بلا انفعال او عصبية؛
- اظهار التغذية الراجعة؛
- التلخيص؛
- ان تتصت للأفكار لا للجمل؛
- تجنب الأحكام المتعجلة؛
- ضع في ذهنك ان الحديث مستمر حتى النهاية.



ثانيا: المقابلات

١- مفهوم المقابلات:

- هي نقاش منظم ومخطط يتحدث ويصغي خلاله كل من طرفي النقاش.
- هي نوع من الاتصال الشخصي باتجاهين.
- المقابلة الناجحة والفعالة، تقتضي التخطيط لها بعناية وبصورة منتظمة وأن تكون أهدافها واضحة ونشاطاتها محكمة ومنضبطة.
- الهدف الرئيس للمقابلة هو:
 - تبادل المعلومات بغرض تقييم موقف أو سلوك شخص معين والعلاقة فيما بينهما.
 - لتحقيق ذلك من الضروري أن تتوفر جميع الحقائق والمعلومات والأدلة ذات العلاقة لجميع الأشخاص المشاركين في المقابلة.



٢- إرشادات للمقابل :

- تخطيط المقابلة و تحديد المعلومات ونوع وقائمة الاسئلة التي ستطرحها؛

- تبليغ الشخص المعني بمكان وموعد المقابلة؛

- ضع من تقابله في وضع مريح؛

- وجه مسار المقابلة ؛

- الإصغاء؛

- التلخيص؛

- التوثيق؛

- اختتام المقابلة.



٣- إرشادات للشخص الذي تتم مقابلته:

- حضر واستعد للمقابلة؛
- اجعل مظهرك مناسباً؛
- أظهر الاهتمام؛
- أجب عن الأسئلة بشكل صحيح وكامل؛
- كن لبقاً.



ثالثا: الاجتماعات

١- ماهية الاجتماعات:

- الاجتماع هو عبارة عن لقاء يضم شخصين فأكثر حيث يجري هؤلاء حديثا ونقاشا هادفا.
- يتراوح عدد أفراد الجماعة ما بين ٣-١٥ شخصا أو أكثر
- وقد تكون هذه الجماعة رسمية أو غير رسمية.
- الأوصاف السلبية على الاجتماعات واللجان:
«الاجتماعات واللجان تحتفظ بالمحاضر / الوقائع وتهدر الساعات».
- «الاجتماعات تزرع ولا تحصد / لاتجني».
- «إذا أردت أن تدفن موضوعا حوله إلى لجنة لدراسته».



٢- دور رئيس الاجتماع / الجلسة:

١- التخطيط قبل الاجتماع:

تحديد الهدف من الاجتماع؛

تحديد المشاركين؛

تحديد مكان وتاريخ ووقت

الاجتماع ؛

تحديد جدول الأعمال؛

توزيع دعوات الاجتماع على

المشاركين متضمنة جدول

الاعمال؛

فحص الترتيبات المادية للاجتماع.

ب- أثناء الاجتماع:

- افتتاح الاجتماع؛

- التقيد بجدول أعمال الاجتماع، بندا بندا؛

- تحريك النقاش قدما إلى الأمام؛

- تحفيز وتشجيع النقاش مع ضبط من تكلم كثيرا؛

- تشجيع كل فرد على المشاركة؛

- تفهم أدوار المشاركين؛

- ضبط الوقت؛

- تلخيص ما هو ضروري؛

- ذكر الاستنتاجات الرئيسة وخطة العمل.



٣- دور المشاركين في الاجتماع:

- الإعداد والتحضير الشخصي: أنجز واجباتك، إجمع المعلومات، دقق بياناتك، أكد على استنتاجاتك... الخ؛
- التزام جدول الأعمال؛
- شارك بهدف تقديم مساهمة؛
- لا تتحدث كثيرا؛
- تذكر وأنت تشارك في الاجتماع والنقاش، أن ثمة آخرين يحضرون الاجتماع ويريدون المشاركة.



الدور	الوصف
- المنظم	- يعطي اقتراحات بشأن إجراءات الاجتماع، ويعيد التوجيه نحو القضايا الرئيسية الجوهرية.
- الموضح	- تحديد نقاط سوء الفهم، محاولة توضيح تعابير غير واضحة وأفكار غامضة.
المستفسر	- يرغب في ملء فجوات معرفية لديه أولدى الآخرين.
- مقدم حقائق	- إضافة معلومات قيمة وصحيحة وموثوقة للنقاش.
- منشط	- السعي لإبقاء الحماس والاهتمام والدافعية لدى الأفراد المشاركين، لمواصلة النقاش.
- المفكر	- تقديم أفكار جديدة غير مألوفة وإبداعية.
- الناقد	- يتحدى الأفكار والمساهمات المقدمة من حيث صحتها وواقعيتها، ولكن بطريقة بارعة ولبقة.
- الموفق	- يسعى للتوصل إلى حل وسط، إيجاد تسوية/ مقايضة حينما تصل الأمور إلى نهاية مسدودة.
- المشاركون الصامتون للانضمام إلى الجماعة والمشاركة.	- يشجع ويدعو المشاركين الصامتين للانضمام إلى الجماعة والمشاركة.





مَشَقَّةٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

