

عزيزاتي الطالبات، أعزائي الطلبة

سنتناول في هذا العرض موضوع التواصل والعوائق التي تحد من فعالية الإنصات

سنتطرق في تقديمنا هذا إلى محورين:

المحور الأول سنخصصه لشرح المبادئ الأساسية للتواصل الفعال.

أما المحور الثاني فستتناول فيه موضوع الضوابط الأساسية للإنصات النشط.

لنبدأ أولاً بتعريف التواصل.

التواصل عملية تبادل للأفكار، الآراء، المعلومات والمشاعر عبر وسائط متنوعة لفظية وغير لفظية.

التواصل ليس بالأمر السهل إذ يتطلب امتلاك كفاءات عالية نذكر منها على الخصوص

- الوضوح والدقة في اختيار الكلمات المستعملة من أجل تسهيل عملية الفهم عند المتلقي

- اظهار التعاطف مع الآخر حتى يتسنى له التحدث بكلطمأنينة

- الثقة في النفس واثبات الذات من أجل الدفاع عن الآراء والمواقف بدون تردد أو خوف

- الإنصات النشط والتركيز من أجل فهم دقيق لرسائل الطرف الآخر عبر استعمال قناة

التواصل المناسبة له.

سنركز في الأخير على كفاءة أساسية تتمثل في قدرة المرسل على التكيف مع شخصية

المتلقي

وتجدر الإشارة في هذا الموضوع الى انه قد أثبتت الدراسات السيكولوجية المتخصصة في

تحديد أنماط الشخصية، الى تواجد أربعة قنوات للتواصل، كل واحدة منها تخص نمط

سيكولوجيا معيناً للشخصية

القناة الأولى تسمى القناة المباشرة التي تعتمد على اختصار الكلام والدخول مباشرة في صلب الموضوع.

يصلح استعمال هذه القناة مع نمطين اثنين للشخصية النمط الأول يخص الشخصية ألكرية التي يغلب عليها طابع الفعالية في الانجازات وعدم تضبيع الوقت.

النمط الثاني الذي يستدعي استعمال القناة التواصلية المباشرة يحمل اسم الشخصية الحاملة التي تمتاز بعدم التركيز والشروء الدهني شبه الدائم.

القناة الثانية تسمى القناة الإخبارية الاستفهامية والتي ترتكز بالأساس على استعمال تواصل مبني على وضع الأسئلة للحصول على الأجوبة فقط. يصلح استعمال هذه القناة مع دوي نمط الشخصية العملية التي تمتاز بدقة التحليل للأشخاص والأشياء، وتستعمل هذه القناة أيضا مع نمط الشخصية المثابرة الذي يغلب عليها طابع التشبث القوي بالآراء الى حد التعصب, والاجتهاد المتواصل لتحقيق الأهداف.

القناة الثالثة يطلق عليها اسم قناة التعاطف والتي ترتكز على تبادل المشاعر مع الآخرين وخلق جو من التناغم والانسجام. يصلح استعمال هذه القناة مع نمط الشخصية المتعاطفة التي تتميز بالرقه وحسن التعامل مع الآخرين, وارضاء رغباتهم واحتياجاتهم.

القناة الرابعة تسمى القناة المرحية والمبنية على نوع من اللامبالاة في التعامل مع الأشخاص ومع الأشياء، والقيام بتصرفات تفتقد أحيانا كثيرة للجدية.

يصلح استعمال هذه القناة مع نمط الشخصية المرحية التي يغلب عليها طابع الاستخفاف والاستهتار أحيانا في مواقف تستدعي الجدية والالتزام.

القدرة على استعمال القنوات الأربعة بطريقة سلسلة مع مختلف الأنماط السيكولوجية للشخصية، تعتبر كفتتا من المستوى العالي تمكن من التأقلم مع الآخرين في معظم المجالات.

سنتناول الآن موضوع الإنصات كمحور أساسي في عملية التواصل سبب ضعف الإنصات عند الكثيرين راجع الى استعمال الإنصات بالأساس كوسيلة للإجابة وليس من اجل الفهم.

نعلم جميعا ان عملية التواصل الفعالة تنبني على الفهم أولا، فهم محتوى الرسالة الموجهة من الطرف الآخر وأيضا فهم شخصيته. أدا من أجل فهم الاخر يجب الإنصات اليه بامعان، عبر تفعيل الإنصات النشط.

الإنصات النشط يستلزم شروطا معينة سنوضحها كالتالي

الشرط الأول يتمثل في خلق الجو المناسب للتواصل، باستبعاد كل

العوائق المؤدية الى فقدان التركيز او التشويش، عند المرسل وعند

المتلقي.

الشرط الثاني هو عدم قطع كلام الآخر ومنحه الوقت الكافي للتعبير عن أفكاره.

الشرط الثالث يتمثل في الابتعاد عن الاحكام المسبقة المتعلقة بالشخص الآخر أو بتوجهاته المختلفة.

الشرط الرابع هو تفادي وضع اسئلة مغلقة والتركيز على الأسئلة المفتوحة لتحفيز الطرف الاخر على اقتسام المعلومة وكذلك على تعميق أفكاره.

الشرط الخامس هو الحرص على اعادة صياغة كلام الطرف الاخر بطريقة مختلفة للتأكد من الفهم الصحيح لرسائله.

وأخيرا الشرط السادس المتمثل في التعامل بطريقة تعاطفيه مع الاخر، تراعي مشاعره وتمنح قيمتا لآرائه وتجاربه.

نشير في نهاية هذا العرض الى تفادي بعض الأخطاء التي ترتكب من طرف الكثيرين والتي نلخصها في النقاط التالية

- 1- التركيز فقط على ما هو سلبي في رسالة الطرف الآخر.
- 2- التمسك بالأفكار الشخصية ورفض أفكار الطرف الآخر.
- 3- اعتماد الأنانية والغرور في التعامل، حيث يعتقد الشخص أنه دائماً على حق، مهما كانت البراهين والدلائل المقدمة من الطرف الآخر.
- 4- التصرف كخبير في جميع المواضيع المطروحة للنقاش.

5- المشاعر الحساسة عند البعض والتي تكون سببا في التأويل الخاطئ لرسائل الطرف
الآخر.

6- الشرود الذهني في النقاشات والتظاهر بالإنصات.

عزيزاتي الطالبات، أَعْزائي الطلبة

شكرا على انتباهكم