الدرس السادس: مقومات التواصل بأريحية

لتحقيق التواصل بأريحية في التعبير الشفهي لابد من الاستعمال الجيد لعناصر العملية الكلامية (المرسل ، الرسالة ، المرسل إليه، القناة ، المرجع ، اللغة أو الوضع) ، و خصوصا ما تعلق بالمهارات الواجب توفرها في ركني العملية التواصلية المرسل (التحدث) ، و المرسل إليه (الاستماع و الفهم)

وما دام الأمر يقوم على تبادل الأفكار بين الطرفين فإن المرسل يصبح متلق و المتلقي يصبح مرسلا ، فيتم التواصل عبر دورة التخاطب.

أ - مهارة التحدث: لضمان وصول الرسالة لابد على المتكلم أن يمتلك مجموعة من المهارات :

1- الوضوح في الكلام :أي استخدام ألفاظ مألوفة لدى المستمع ، يمكن فهمها بسهولة ، بحيث تعبر عن الفكرة باختصار، وضرورة الترابط الواضح و المتواصل في الأفكار، مع استخدام الاشارات و الايماءات الجسدية .
2- القدرة على نطق الأصوات العربية نطقا صحيحا
3- القدرة على التمييز عند النطق بين الحركات القصيرة و الطويلة
4- القدرة على استخدام النبر و التنغيم و تنويعه ليناسب المعنى
5- القدرة على مراعاة آداب التحدث
6- القدرة على التكيف مع ظروف المستمع ، سواء من حيث سرعة الحديث ، أو من حيث مستواه.
7- القدرة على مراعاة مواطن الوصل و الفصل أثناء التحدث
8- التحدث بثقة و تجنب الارتباك

ب – مهارة الاستماع :يقصد بها الانصات و الفهم و التفسير، ومن أهم مهارات الاستماع هي:-

1- القدرة على متابعة المتحدث ، واستنتاج ما يهدف إليه .
2- القدرة على اصطفاء المعلومات المهمة .
3- القدرة على تركيز الانتباه و الاستمرار فيه لمتابعة المتحدث
4- القدرة على فهم التراكيب اللغوية
5- الفدرة على فهم تتابع الأفكار أو الحوادث
6- القدرة على تذكر النقاط السابقة
7- الفدرة على التمييز بين أنواع التنغيم المصاحب للكلام و أثره في المعنى
8- القدرة على الموازنة بين الأمور
9- القدرة على الالتزام بالموضوعية و الاستناد إلى الحقائق و المنطق

كما يتضمن حسن الاستماع عدم المقاطعة غير المدروسة و احترام الآخر و احترام رأيه و إن كان مخالفا لرأينا ، و تقبل النقد البناء ، والاستماع الجاد والتواصل بالأعين أو إيماءات الرأس أثناء الاصغاء و الذي يدل على التقدير أو الرغبة بحديث المتكلم .

كما أن عملية الاستماع تتأثر بكثير من الجوانب منها :-

1- شخصية المستمع مثل : القدرة اللغوية أو الدافع للاستماع ، أو الظروف الصحية و النفسية للمستمع .
2- الظروف البيئية : من خلال متغيرات عدة منها :الطقس(البرودة، الحرارة) ، المقعد المستخدم .
3- التشويش : هي مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى ظهور اختلافات بين الرسالة المنطوقة و الرسالة المسموعة منها:
   - التشويش الصوتي : كالصوت المنخفض جدا أو الممزوج بموسيقى أو ضجيج خارجي.
   - التشويش في الرسالة ذاتها : بسبب غموض بعض عباراتها أو السنن غير الملائم ونتيجة التشويش هو الغموض الذي يؤدي سوء فهم الرسالة.