مهارات التواصل الشفهي
م.م. فاطمة تركي صاحب

ما عناصر (ثقافة التواصل الشفوي الفعال) التي يحتاج إليها الطالب الجامعي لكي يتميز؟

موضوع الاتصال الإنساني يعتبر من الموضوعات الهامة التي لا بد أن نتعلمها لكي تساعدنا على التواصل مع الآخرين بشكل عام والتواصل والتفاهم مع أنفسنا بشكل خاص كما أن الأديان السماوية تحثنا على التواصل وتدعونا إلى الحوار والمناقشة الموضوعية قال الله سبحانه وتعالى (رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) كما أمر المسلمين بالشورى بينهم فقال تعالى (وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ)

ومن هنا تعد القدرة على التواصل مع الآخرين، والتعامل معهم عاملا أساسيا في تحقيق نجاح الفرد في عمله بخاصة ومجتمعه بعامة، وقد أثبتت دراسة لمؤسسة (كارنجي للتدريب) أن نجاح الفرد في عمله يعود بما نسبته ٨٥٪ لمهاراته في التواصل، إن تصرفات الإنسان من حيث لغته ، وطريقة كلامه، وتعامله مع الآخرين، وبخاصة الرئيس والمرؤوس والتفريق بينهما ، لا تقل أهمية عن العلم الذي يحمله، إن لم تكن أكثر أهمية.

ومن عناصر (ثقافة التواصل الشفوي الفعّال التي يحتاج إليها الطالب الجامعي): مهارة المقابلة الشخصية، وهي الركيزة الثانية (بعد السيرة الذاتية التي تساعده على العبور بنجاح إلى الوظيفة بعد التخرج. مهارة التحدث، ومهارة الحوار والتفاوض، ومهارة الإلقاء، ومهارة إدارة الندوة، ومهارة الاستماع ومهارة السؤال، ومهارة إلقاء المحاضرة.

دور اللغة في عملية الاتصال :

- تتكوّن من عنصرين رئيسين هما: الصوت والمعنى

أن اللغة التي لا توظف في التواصل بين الناس ولا يستخدمها الناس في قضاء حوائجهم اليومية؛ فهي لغة ميتة. إن الذين يحاولون إخراج اللغة العربية من التعاملات اليومية الاجتماعية والاقتصادية والعلمية إنما يسعون لقتل اللغة العربية. ذلك أن اللغة والفكر وجهان لعملة واحدة ؛ فالأمة ، أي أمة، لا تبدع إلا بلغتها وبعبارة أخرى لا تبدع إلا بفكرها ، لأن لغتها هي المفتاح لتنمة فكرها. فكيف تنهض أمة ولغتها ميتة؟ بل كيف تنهض أمة بدون فكرها؟

أثر ثقافة التواصل الفعّال على نجاح الطلاب الأكاديمي والمهني

١ - الاستعداد لسوق العمل من خلال تنمية قدراتهم التواصلية.

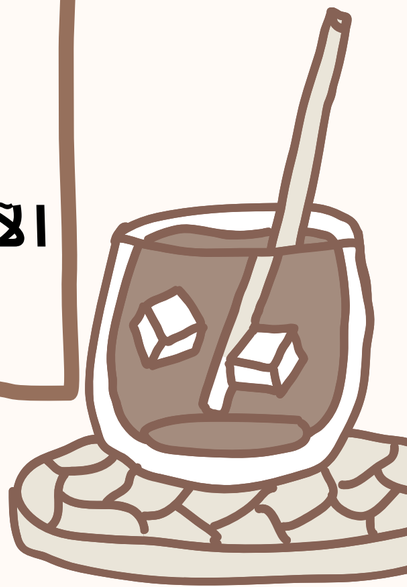
٢ - صقل مهاراتهم في الكتابة والتَّحدث والاستماع والإلقاء والإقناع وحسن التعامل مع
الآخرين والظهور بالمظهر اللائق.

تنمية قدراتهم على التعبير عن الآراء والأفكار والمعلومات بطريقة سليمة وجذابة.

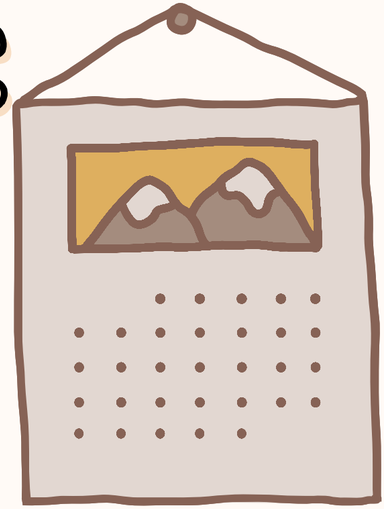
٤ - تنمية قدراتهم على الاستماع والإنصات واحترام الآخرين في أثناء تفهم ما يقولون.
حديثهم وتفهم

٥ - الارتقاء بالمستوى المهاري لديهم بما ينعكس على أدائهم المهني والاجتماعي، والشعور بالثقة بالنفس وعلى التعامل مع الظروف المختلفة.

6- تمكينهم من التعبير عن شخصياتهم وأفكارهم بوضوح وسهولة ودقة.



مفهوم التحدث:



التحدث نشاط لغوي شفوي يستخدمه الإنسان في جميع مجالات الحياة للتعبير والتأثير.والتحدث ضرورة لازمة في كل مكان وزمان وفي أي موقف، ووسيلته الأساسية اللغة عن طريق الكلام. فالناس يتحدثون في البيت والشارع والمدرسة ووسائل الإعلام وفي الاجتماعات والوسط الوظيفي.

مستويات التحدث:

متحدث ضعيف: وهو الذي لا يستطيع أن يوصل ما يريد.

متحدث قوي : لا يكتفي بإيصال ما يريد، وإنما يشد المتلقي إليه حتى ينتهي من التحدث حتى لو كان يختلف معه بوجهة النظر وقد يؤثر فيه.

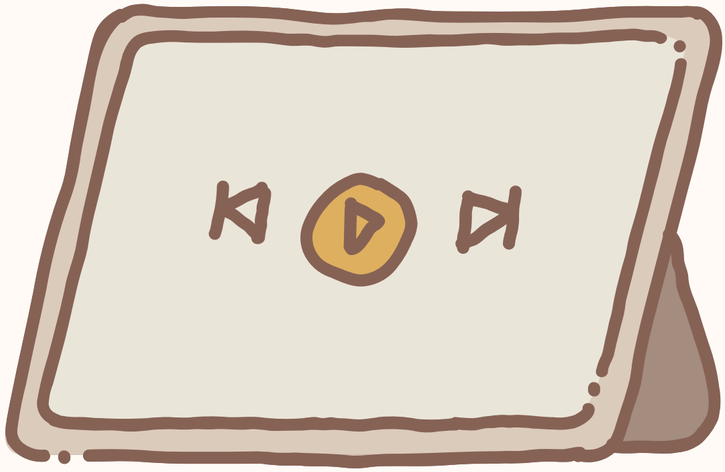
ولا يكون ذلك إلا من خلال امتلاك المرسل مهارة التحدث وإعداد نفسه إعدادًا جيدًا لهذا الأمر و (معرفة صفات الجمهور واختيار الموضوع، وتحديد الغرض منه، وجمع المعلومات، وتنظيم محتوى الحديث، وطريقة تقديم الحديث)

ثالثا : أهمية التحدث : تنبع أهمية التحدث من أنه:

- وسيلة لنقل الأفكار من المتحدث إلى المتلقي.
- وسيلة لنقل الأحاسيس والمشاعر.
- وسيلة لنقل التأثير من شخص إلى آخر.
- وسيلة لإقناع الآخرين بوجهة نظر المتحدث.
- وسيلة للتربية والتعليم.
- وسيلة للتفريغ العاطفي.
- وهو أيضًا يعكس ثقافة المتحدث وانتماءه.
- المحادثة مؤشر مهم على قدرات المتحاورين اللغويّة والمعرفية والعقلية والأخلاقية، ومدى إمكاناتهم في تقبل طروحات الآخرين واتّجاهاتهم المتنوّعة. وتغدو المحادثة على درجة كبيرة من الأهمية إذا ما تنبّهنا إلى القدر الذي تعلو معه مكانة الشخص أو تنخفض تبعًا لإمكاناته في المحادثة، ويُصدق ذلك ما جاء في قول أحد الحكماء: أرى الرجل فأُهابه، فإذا تكلَّمَ سَقَطَ من عيني، أو رفع قَدْرَه عندي).

يؤكد (وليم ماكولاف) الأشياء التي يجب أن يتجنبها المتحدث في الحديث

- أخطاء النطق أو الأخطاء الفاضحة في النحو واللغة
- التعبيرات المبتذلة.
- الإمساك بالمنضدة أو المكتب مدة طويلة من الوقت
- الخوف
- الاتكاء على المنصة
- العبث بالأشياء كالخواتم والمسح بالمنديل، وفتح الأزرار وقفلها
- حفظ الحديث



أسس المحادثة: لا بد للمحادثة (سواء الشفوية أم الكتابية) كي تكون ناجحةً من توفّر عدد من الصفات ولعل أبرز هذه الصفات

المقدرة اللغوية التي تمكّن المتحدّث من التعبير عن رأيه ووجهة نظره بلغة سليمة قادرة على إقناع الآخرين والتأثير بهم؛ ذلك أنّ المستوى اللغوي يفرض أثَرَه وسلطته على المتلقي بسبب مما يرتكز عليه من مؤثرات تبدأ بسلامة اللغة، مرورًا ببلاغة المتحدث وبعده عن التقعّر في اللغة، وقدرته على التنويع بين الجمل والأساليب اللغوية، وانتهاءً بالقدرات الإبداعية في مجال الجمال اللغوي الأخاذ الذي يقوم على التصوير الفني والأدبي

.

المعرفة والدّراية بالموضوع المطروح للحوار والمناقشة؛ ذلك أنه كلما ازدادت معرفة المحاور وإلمامه بموضوع المحادثة أمكنه أن يتحدّث عنه بقدرة وكفاءة.

القدرة على ترتيب الأفكار وتحديد الأهم منها والأقل أهميّة، وعدم التشبث بالأفكار الثانوية على حساب الأفكار الرئيسية.

الاستماع الجيد، فإنَّ نجاح المحادثة بوجه عام يعتمد على مقدار الاستماع الجيد الواعي، كما أنّ نجاح كلّ متحدّث بوجه خاص يعتمد بدرجة كبيرة على مقدرته في أن يكون مستمعًا جيّدًا؛ ذلك أنّه باستماعه يحظى باحترام المتحدثين الآخرين، ممَّا يُكسِبُ حديثه تأثيرًا وجاذبيّة لديهم، كما أنّه يستطيع بالاستماع الجيد التقاط كافة الآراء والأفكار التي تدور في المحادثة أو الحوار، ولا يكون الشخص ممن يصدق فيه المثل العربي (أساء سمعًا فأساء إجابة).

خامساً : يحتاج المتحدث لكي يتحدّث بلغة عربية سليمة إلى:

بناء ثروة من الألفاظ والمفردات اللغويّة، وذلك يتأتى من:

كثرة القراءة والاستماع، وكثرة حفظ النصوص الأدبية المتنوعة.

معرفة قواعد اللغة العربية النحوية والصرفية معرفة صحيحة.

التدرب على التحدّث باللغة العربيّة السليمة في المواقف الحياتية المتنوعة.

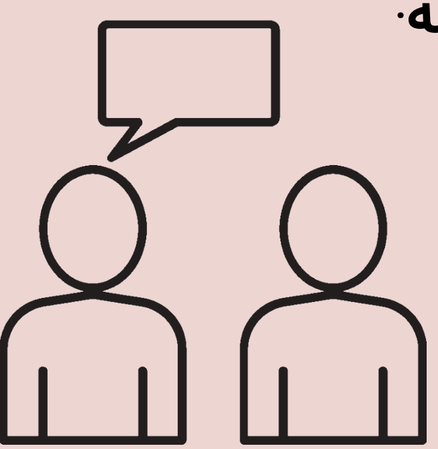
ممارسة التحدث باللغة العربية السليمة في كافة المواقف الحياتية.

إعطاء التعابير حقها من التنغيم المناسب وفق الحاجات المتنوّعة.

للتراكيب والتعابير اللغوية التي يستخدمها في حديثه؛ فالكلام العاديّ يسير بنغمته الطبيعية الهادئة، فإذا وصل المتحدث إلى استفهام أو تعجب أو دَهشَةٍ وانفعال أو توكيد أو نداء أو تمن أعطى لكل منها حقه من التنغيم المناسب.

توظيف تعابير الجسد توظيفا مناسبًا بما تشتمل عليه من الإشارة باليدين والعينين والجسد، على أن تكون هذه الإشارات مدروسةً وغير عشوائية لتسهم في إيصال رسالة المتحدث.

معايير الحكم على المحادثة: نحكم بنجاح المتحدّث إذا استطاع المحافظة على:



الاستعمال اللغويّ السليم؛ أي اللغة الواضحة الصحيحة بلا تقعر وبحث عن الألفاظ الغريبة،
ولا ابتذال وهبوط بمستوى اللغة إلى المستوى العامي

الإيجاز وعدم الإطالة.

إيصال الفكرة بأقل وقت وأجمل أسلوب.

. الاعتناء الكبير ببداية الكلام لجذب انتباه المخاطبين (كالافتتاح باستفهام أومعلومة مهمة أو غريبة.

الاعتناء البالغ بخاتمة الكلام؛ لأنّها الأطول بقاءً في أذهان المخاطبين, البعد عن الـ (أنا) وتضخيم الذات.

. البعد عن الإساءة للآخرين سواء لفظيًّا أو كتابيًّا أو بنظرةٍ أو حركة يد أو إشارة ما.

تقبل الآخر واحترام رأيه وفكره.

القدرة على التأثير في العواطف والوجدان (باللجوء إلى القواسم المشتركة مع المخاطبين كالعواطف الإنسانيّة من حُبّ
وكُره، أو المؤثّرات من خلال الدين والوطن والانتماء .....

القدرة على التأثير في العقل باستخدام الأدلة والحجج والبراهين المقنعة).

مدى تمكن المتحدّث من الموضوع الذي يتحدّث فيه.

مجالات المحادثة

المقابلة أنها اجتماع الناس وجهًا لوجه للتشاور حول موضوع معين بغرض جمع معلومات. تتعدد أشكال المقابلة طبقا لأهميتها في حياتنا اليومية، وطبقا لتحقيق الهدف منها ومن أهم هذه الأشكال ما يلي: المقابلة الصحفية، الإذاعية تلفزيونية المقابلة الشخصية مقابلة التوظيف , مقابلة الإرشاد .

المناقشة

الاجتماعات, المؤتمرات , الندوات , المحاضرة

الخطبة

THANK YOU