

التواصل اللفظي والغير لفظي



ترجمة: تركي البدر

Instagram: [TURKIALBADEER](#) | Twitter: [MENSA09](#) | Snapchat: [MENSA.09](#)

ما هو التواصل؟

التواصل هو فعل نقل المعلومات من مكان إلى آخر على الرغم من أن هذا تعريف بسيط، عندما نفكر في كيفية التواصل، يصبح الموضوع أكثر تعقيدا بكثير، هناك فئات مختلفة من الاتصالات وقد تحدث أكثر من فئة في أي وقت

فئات الاتصال المختلفة هي:

٤-التصورات: يمكن للرسوم البيانية والرسوم البيانية والخرائط والشعارات والتصورات الأخرى توصيل الرسائل

٣-التواصل الكتابي: الرسائل ورسائل البريد الإلكتروني والكتب والمجلات والإنترنت أو عبر وسائل الإعلام الأخرى

٢-التواصل غير اللفظي: لغة الجسد، والإيماءات، وكيف نرتدي ملابسنا أو نتصرف

١-التواصل المنطوق أو اللفظي: وجهها لوجه أو الهاتف أو الراديو أو التلفزيون ووسائل الإعلام الأخرى



النتيجة أو الهدف المنشود من أي عملية اتصال هو الفهم.

لا يمكن اعتبار عملية التواصل بين الأشخاص ظاهرة "تحدث" ببساطة. بدلا من ذلك، ينبغي النظر إليها على أنها عملية يتفاوض فيها المشاركون على دورهم، سواء بوعي أو بغير وعي

- المرسلون والمستلمون، أو المستلمون، بالطبع حيويون في التواصل وجهها لوجه، لا تختلف أدوار المرسل والمستقبل، لأن كلا الطرفين يتواصلان في كلا الاتجاهين، بما في ذلك بطرق خفية للغاية مثل من خلال الاتصال بالعين (أو عدم وجود) ولغة الجسد العامة. هناك العديد من الطرق الخفية الأخرى التي نتواصل بها (ربما حتى عن غير قصد) مع الآخرين. على سبيل المثال، يمكن أن تعطي نبرة صوتنا أدلة على مزاجنا أو حالتنا العاطفية، في حين يمكن أن تضيف إشارات اليد أو الإيماءات إلى رسالة منطوقة
- في الاتصال الكتابي، يكون المرسل والمستقبل أكثر تميزا. حتى الآونة الأخيرة، كان عدد قليل نسبيا من الكتاب والناشرين أقوياء جدا عندما يتعلق الأمر بتوصيل الكلمة المكتوبة. اليوم، يمكننا جميعا كتابة أفكارنا ونشرها على الإنترنت، مما أدى إلى انفجار إمكانيات المعلومات والاتصالات

مدى جودة نقل هذه المعلومات وتلقيها هو مقياس لما إذا كانت مهارات الاتصال الخاصة بك جيدة

لديك بالفعل مهارات شخصية مع الآخرين

لقد قمنا جميعا بتطوير مهاراتنا الشخصية منذ الطفولة، وعادة ما تكون دون وعي. تصبح المهارات الشخصية طبيعية لدرجة أننا غالبا ما نعتبرها أمرا مفروغا منه، ولا نفكر أبدا في كيفية تواصلنا مع الآخرين. ومع ذلك، فإن أسس العديد من المهارات الأخرى مبنية على مهارات قوية في التعامل مع الآخرين، لأنها ذات صلة بعلاقاتنا الشخصية وشؤوننا الاجتماعية وحياتنا المهنية.

مبادئ الاتصال الخاصة:

تحكم بعض المبادئ الأساسية فعالية جميع اتصالاتنا. قد يكون من السهل فهمها، ولكنها يمكن أن تستغرق مدى الحياة لإتقانها.

المبدأ الأول: التواصل بين الأشخاص ليس اختيارياً

قد نحاول، في بعض الأحيان، عدم التواصل؛ ولكن هذا ليس خيارا حقا. في الواقع، كلما حاولنا عدم التواصل بشكل أصعب، كلما فعلنا المزيد! من خلال عدم التواصل، فإننا نتواصل مع شيء ما: ربما أننا نجولون، أو أننا غاضبون أو عبوسون، أو ربما أننا مشغولون جدا. تجاهل شخص ما هو وسيلة للتواصل معه. قد لا نقول لهم إننا نتجاهلهم، ولكن من خلال التواصل غير اللفظي، نأمل أن نجعل ذلك واضحا.



نحن نتواصل بأمانة أكبر بكثير مع التواصل غير اللفظي أكثر مما نتواصل مع الكلمات. وضعية جسمنا وموقعه، ومقدار الاتصال بالعين، وأصغر السلوكيات وأكثرها دهاء كلها طرق للتواصل مع الآخرين. كما يتم التواصل معنا باستمرار، حيث نلتقط إشارات من الآخرين ونفسرها بطرق معينة. يعتمد ما إذا كنا نفهم أم لا على مدى مهارتنا في تفسير التواصل بين الأشخاص.

المبدأ الثاني: بمجرد خروجه سيخرج

عملية التواصل بين الأشخاص لا رجعة فيها. يمكنك أن تتمنى لو أنك لم تقل شيئا ويمكنك الاعتذار عن شيء قلته وتندم عليه لاحقا، ولكن لا يمكنك في الواقع جعله غير سعيد.

غالبا ما نتصرف وبالتالي نتواصل بناء على اللقاءات السابقة. قد تكون هذه اللقاءات أو لا تكون نقاط مرجعية مناسبة. نحن تصور الناس بشكل نمطي، غالبا دون وعي، ربما حسب الجنس والمكانة الاجتماعية والدين والعرق والعمر وعوامل أخرى - الصور النمطية هي تعميمات، وغالبا ما تكون مبالغ فيها.

تعني هذه الصور النمطية أنه عندما نتواصل مع الناس، قد يكون لدينا تصورات مسبقة حول ما يفكرون فيه أو كيف من المحتمل أن يتصرفوا، وحول نتيجة المحادثة تؤثر هذه الأفكار المسبقة على كيفية التحدث إلى الآخرين، والكلمات التي نستخدمها ونبرة الصوت



نحن نتواصل بشكل طبيعي بالطريقة التي نعتقد أنها الأنسب للشخص الذي نتحدث إليه. لسوء الحظ، غالبا ما تكون تصوراتنا المسبقة عن الآخرين غير صحيحة. قد يعني هذا أن اتصالاتنا غير مناسبة وبالتالي من المرجح أن يساء فهمها. بما أن الهدف من جميع الاتصالات يجب أن يكون الفهم، يمكن القول إننا فشلنا في التواصل من خلال التواصل بهذه الطريقة، والتأثر بالأفكار المسبقة، فإننا نردد المزيد من الصور النمطية على الشخص الذي نتحدث إليه، مما يزعج المشكلة

ابدأ كل التواصل بين الأشخاص بعقل متفتح؛ استمع إلى ما يقال بدلا من سماع ما تتوقع سماعه ثم من غير المرجح أن يساء فهمك أو تقول أشياء تندم عليها لاحقا

مفاهيم خاطئة:

يخضع سياق التواصل أيضا لمشاعرنا الخاصة به. كما نوقش بالفعل، نحن ننم الناس وبالتالي يمكننا تطوير مفاهيم خاطئة غير دقيقة وافتراسات خاطئة. عند التواصل، قد نفترض، على سبيل المثال، ما يلي

• جميع الأطراف تعرف ما نتحدث عنه؛

• نحن نعرف آراء الشخص الآخر وآرائه حول الوضع؛

• يجب ألا نظهر أي عاطفة

• نحن على حق، وهم مخطئون

هناك العديد من الأمثلة الأخرى على المفاهيم الخاطئة، مما يسلط الضوء على أهمية التوضيح الدقيق والتحقق من الفهم عند التواصل

تتأثر جميع الاتصالات بالسياق الذي تحدث فيه. ومع ذلك، بصرف النظر إلى السياق الظرفي لمكان التفاعل، على سبيل المثال في غرفة أو مكتب أو ربما في الهواء الطلق، يجب أيضا النظر في السياق الاجتماعي، على سبيل المثال الأدوار والمسؤوليات والوضع النسبي للمشاركين. سيؤثر المناخ العاطفي وتوقعات المشاركين من التفاعل أيضا على التواصل

تمرين على ذلك: مراقبة التواصل

عندما تتاح لك الفرصة لمراقبة بعض التواصل بين الأشخاص (والتي قد تكون، على سبيل المثال، في اجتماع أو عند بوابات المدرسة أو عند نقطة الشاي أو في مقهى)، قم بتدوين السلوكيات المستخدمة، اللفظية وغير اللفظية

راقب وفكر في العوامل التالية :



- من هم المحاورون؟
- ما هي الرسائل التي تم تبادلها؟
- ما هي الضوضاء (إن وجدت) التي تشوه الرسالة؟
- كيف يتم تقديم التعليقات؟
- ما هو سياق التواصل؟

من خلال مراقبة الآخرين، وبذل جهد واع لفهم كيفية حدوث التواصل، ستفكر في كيفية التواصل وتكون أكثر وعياً بالرسائل التي ترسلها

أهمية مهارات الاتصال :

مهارات الاتصال مهمة بشكل خاص من أجل :

- إعطاء المعلومات وجمعها؛
- التأثير على مواقف وسلوك الآخرين؛
- تكوين اتصالات والحفاظ على العلاقات؛
- التعبير عن الاحتياجات الشخصية وفهم احتياجات الآخرين؛
- فهم العالم وتجارنا فيه
- تقديم وتلقي الدعم العاطفي
- اتخاذ القرارات وحل المشكلات
- توقع السلوك والتنبؤ به
- تنظيم السلطة

من الناحية المهنية، إذا كنت تتقدم بطلب للحصول على وظائف أو تبحث عن ترقية مع صاحب العمل الحالي، ستحتاج بالتأكيد إلى إظهار مهارات تواصل جيدة. على سبيل المثال، تتطلب القدرة على التحدث بشكل مناسب مع مجموعة واسعة من الأشخاص مع الحفاظ على اتصال جيد بالعين، وإظهار مفردات متنوعة وتخصيص لغتك لجمهورك، والاستماع بفعالية، وتقديم أفكارك بشكل مناسب، والكتابة بوضوح وإيجاز، والعمل بشكل جيد في مجموعة مهارات تواصل جيدة. العديد من هذه المهارات الأساسية التي يبحث عنها أصحاب العمل

تحتل مهارات الاتصال المرتبة الأولى بين المهارات والصفات "التي يجب أن يمتلكها" لمرشح الوظيفة، وفقا لمسح أجرته الرابطة الوطنية للكليات وأرباب العمل لعام (NACE) 2018

مع تقدم حياتك المهنية، تزداد أهمية مهارات الاتصال؛ والقدرة على التحدث والاستماع والسؤال والكتابة بوضوح وإيجاز ضرورية لمعظم المديرين والقادة. مهارات الاتصال حيوية أيضا لعلاقاتك الشخصية خارج العمل. القدرة على التواصل بفعالية، بما في ذلك في الظروف الصعبة، تمكن العلاقات من النمو والازدهار. عادة ما ينظر إلى الأشخاص ذوي المهارات الشخصية الجيدة على أنهم متفائلون وهادئون وواثقون وجذابون: صفات غالبا ما تكون محببة أو جذابة للآخرين

التحدث بفعالية؟

من المهم فهم واستخدام الإمكانيات الكاملة لصوتك لضمان نقل رسالتك بفعالية **عند التحدث** يمكن أن يكشف صوتك عن **تاريخك الشخصي** بقدر ما يكشف عن مظهرك



يمكن أن يوفر صوت الصوت ومحتوى الكلام أدلة على الحالة العاطفية للفرد. يمكن أن تشير اللهجة أو اللهجة إلى جذورها الجغرافية. الصوت فريد من نوعه للشخص الذي ينتمي إليه. على سبيل المثال، إذا كان احترام الذات منخفضاً، فقد ينعكس ذلك في التردد في الصوت. قد يكون للشخص الخجول صوت هادئ، ولكن من المرجح أن يكون لدى الشخص الواثق في نفسه قيادة صوته ووضوح الكلام

جوانب التحدث الفعال؟

التحدث الفعال لا علاقة له بمفهوم "الدقة" الذي عفا عليه الزمن، حيث تم تشجيع الجميع على التحدث بنفس الطريقة "الصحيحة". بدلاً من ذلك، يعني التحدث الفعال القدرة على التحدث في سياق عام بثقة ووضوح، مع عكس شخصيتك في الوقت نفسه

تأثير التنفس على الصوت والكلام؟

يستجيب الصوت للعواطف وأحياناً يتم "حظره". هذا يمكن أن يمنع أو يعيق التعبير عن مجموعة من المشاعر. ومع ذلك، من الممكن استخدام التمارين البدنية للمساعدة في إنتاج صوت أكثر مرونة. هذا هو السبب في أن الأشخاص الذين يستخدمون الأصوات الصوتية يأخذون دروساً احترافية لضمان الحفاظ على مرونة أصواتهم واستعدادها لنطق مجموعة من الأصوات

عندما تكون تحت الضغط، سيتغير نمط تنفس الفرد. عندما تكون عضلاتك متوترة، لا يمكنك استخدام رئتيك بكامل طاقتها. عندما تكون خائفاً أو عصبياً، فإن أحد الأعراض الشائعة هو التوتر في الرقبة والكتفين. يحدث هذا لأننا نميل إلى الإفراط في التنفس عندما نكون تحت الضغط: نحن نستنشق الكثير من الهواء، ولكن التنفس أسرع، وليس هناك ما يكفي من الوقت للزفير والاسترخاء



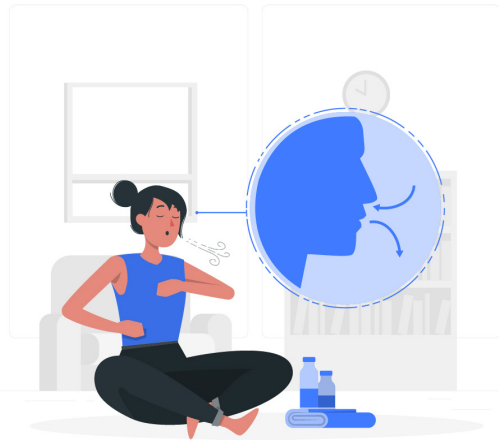
التنفس الجيد ضروري لسببين:

- **باستخدام سعة رئتك الكاملة، سيدعم أنفاسك صوتك** سيصبح صوتك أكثر ثراءً واكتمالا وقوة. سيساعد ذلك إذا كان لديك صوت صغير وتشعر بالقلق من أنه لا يمكن سماعك عند التحدث إلى مجموعة من الأشخاص. يتم التحكم في مستوى الصوت في البطن وليس في الحلق، لذلك سيسمح التنفس بكامل قوته بمزيد من التحكم في الصوت



- **التنفس بعمق وإيقاع له تأثير مهدئ وعلاجي** إنه يطلق التوتر ويعزز الاسترخاء. الأفراد المسترخون أكثر توازنا وتقبلا وثقة. ليس من قبيل المصادفة أن العديد من الأديان تستخدم تقنيات التنفس الإيقاعي مثل التأمل واليوغا والتأمل الصامت أو الإفراج الصوتي في شكل هتافات أو تعويذات أو غناء ترنيمة كوسيلة مساعدة لتفانيها. من خلال تخفيف التوتر الجسدي، ينخفض الإجهاد العقلي ويتم تحرير العقل بشكل فعال لمتابعة المساعي الإبداعية

التمرين:



- تنفس
- كن في وضع سهل مع فصل قدميك بوتيرة واحدة، مع "فتح" الركبتين وعدم دفعهما بشكل صارم. حافظ على استقامة العمود الفقري وتوازن الرأس واسترخاء عضلات الوجه
- تنفس إلى عدد بطيء من ثلاثة، ثم إلى عدد بطيء من ثلاثة
- حاول ألا ترفع كتفيك وأنت تتنفس. تنفس من خلال أنفك واخرج من خلال فمك. فكر بوعي في أنفاسك تملأ رئتيك إلى القاع
- ضع راحة يدك مسطحة على بطنك واشعر بالحركة. اضغط قليلا على يدك وأنت تتنفس داخل وخارج
- كرر هذا التمرين عشر مرات

اعتمادا على شعورك بعد عدة أيام من القيام بهذا التمرين، قم بتمديد عدد التنفس الصادر من ثلاثة إلى أربعة وخمسة وستة تدريجيا إلى عشرة قبل أن تحتاج إلى أخذ نفس آخر. ثم عد بصوت عال على التنفس الخارج من واحد إلى عشرة. كرر خمس مرات

من خلال بناء سيطرتك على التنفس الخارج، لن تبدو أبدا "تنفسا" أو تشعر أنك "نفد أنفاسك" عندما تتحدث إلى مجموعة أو اجتماع

التواصل بين الأشخاص هو أكثر بكثير من المعنى الصريح للكلمات أو المعلومات أو الرسالة المنقولة. كما يتضمن رسائل ضمنية، سواء كانت متعمدة أم لا، يتم التعبير عنها من خلال السلوكيات غير اللفظية.

تشمل الاتصالات غير اللفظية تعابير الوجه ونبرة الصوت ونبرة الصوت والإيماءات المعروضة من خلال لغة الجسد (الحركية) والمسافة المادية بين جهات الاتصال (البوكسيمية). يمكن أن تعطي هذه (الإشارات غير اللفظية أدلة ومعلومات ومعنى إضافيين بالإضافة إلى التواصل المنطوق (اللفظي).

تسمح الرسائل غير اللفظية للأشخاص بما يلي:

- تعزيز أو تعديل ما يقال بالكلمات. على سبيل المثال، قد يهز الناس رؤوسهم بقوة عند قول "نعم" للتأكيد على أنهم يتفقون مع الشخص الآخر، ولكن تجاهل الكتفين والتعبير المحزن عند قول "أنا بخير شكرا" قد يعني أن الأمور ليست على ما يرام على الإطلاق
- نقل المعلومات حول حالتهم العاطفية
- تحديد أو تعزيز العلاقة بين الناس
- تقديم ملاحظات للشخص الآخر
- تنظيم تدفق الاتصالات، على سبيل المثال عن طريق الإشارة إلى الآخرين بأنهم انتهوا من التحدث أو يرغبون في قول شيء ما

تعلم لغة الجسد

تقدم العديد من الكتب الشائعة حول التواصل غير اللفظي الموضوع كما لو كان لغة يمكن تعلمها، مما يعني أنه إذا كان معنى كل إيماءة وحركة عين وإيماءة معروفا، فسيتم فهم المشاعر والنوايا الحقيقية للشخص

هذا، بالطبع، صحيح تماما

لسوء الحظ، فإن تفسير التواصل غير اللفظي ليس بهذه البساطة. التواصل غير اللفظي ليس لغة ذات معنى ثابت. يتأثر ويقوده السياق الذي يحدث فيه. وهذا يشمل كل من المكان والأشخاص المعنيين، فضلا عن الثقافة

على سبيل المثال، قد تعني إيماءة الرأس بين الزملاء في اجتماع اللجنة شيئا مختلفا تماما عن وقت استخدام نفس الإجراء للاعتراف بشخص ما عبر غرفة مزدحمة، ومرة أخرى عندما يجري شخصان محادثة اجتماعية

التواصل بين الأشخاص أكثر تعقيدا من حيث أنه عادة لا يمكن تفسير الإيماءة أو التعبير بدقة من تلقاء نفسه. يتكون التواصل غير اللفظي من مجموعة كاملة من التعبيرات وحركات اليد والعيون (والمواقف والإيماءات التي يجب تفسيرها جنبا إلى جنب مع الكلام (التواصل اللفظي).

أنواع التواصل الغير لفظية :

هناك العديد من أنواع التواصل غير اللفظي المختلفة. وهي تشمل

- حركات الجسم (الحركية)، على سبيل المثال، إيماءات اليد أو الإيماء أو هز الرأس
- الموقف، أو كيف تقف أو تجلس، وما إذا كانت ذراعيك متقاطعتين، وما إلى ذلك؛
- الاتصال بالعين، حيث يحدد مقدار الاتصال بالعين في كثير من الأحيان مستوى الجدارة بالثقة؛
- الصوت بصرف النظر عن الكلمات المختارة، مثل درجة الصوت والنبرة وسرعة التحدث؛
- التقارب أو المساحة الشخصية (القرب)، والتي تحدد مستوى العلاقة الحميمة، والتي تميل إلى الاختلاف على نطاق واسع حسب الثقافة؛
- تعابير الوجه، بما في ذلك الابتسام والعبوس
- التغييرات الفسيولوجية، على سبيل المثال، التعرق

لغة الجسد والموقف والقرب

تشير بعض التقديرات إلى أن الكلام لا يشكل سوى حوالي 20 إلى 30% من التواصل

توفر لغة الجسد والموقف والمسافة معلومات مهمة لتكملة الكلمات، أو التواصل اللفظي. إنها إضافة حاسمة إلى الرسالة العامة

لغة الجسد أو حركات الجسم - الحركية

تشمل حركات الجسم الإيماءات والموقف وحركات الرأس واليد أو حركات الجسم كله

يمكن استخدام حركات الجسم لتعزيز أو التأكيد على ما يقوله الشخص وكذلك تقديم معلومات حول عواطف الشخص ومواقفه. ومع ذلك، من الممكن أيضا أن تتعارض حركات الجسم مع ما يقال

قد يتمكن المراقب الماهر من اكتشاف مثل هذه التناقضات في السلوك واستخدامها كدليل على ما يشعر به شخص ما ويفكر فيه حقا

هناك عدة فئات مختلفة من حركة الجسم، بما في ذلك:

• الشعارات

تسمى الإيماءات التي تخدم نفس وظيفة الكلمة بالشعارات.

ومن الأمثلة على ذلك الإشارات التي تعني "موافق" أو "تعال إلى هنا!" أو حركة اليد المستخدمة عند المشي لمسافات طويلة. ومع ذلك، كُن على علم بأنه في حين أن بعض الشعارات معترف بها دوليا، فقد يحتاج البعض الآخر إلى تفسيره في سياقه الثقافي.

تحديد أنواع لغة الجسد :

خلال الأسبوع المقبل أو نحو ذلك، أثناء قيامك بعملك، حاول ملاحظة لغة الجسد، قم بتدوين واحد على الأقل من كل نوع من هذه الأنواع من الإيماءات، وفكر في



- متى رأيته يستخدم؟
- هل تعتقد أنه تم استخدامه دون وعي أم بوعي؟
- هل تم استخدامه بفعالية أم لا؟
- الموقف

يمكن أن يعكس الموقف المشاعر والمواقف والنوايا

حددت الأبحاث مجموعة واسعة من الإشارات الوضعية ومعانيها، مثل

- **الموقف المفتوح والمغلق** - تم تحديد شكلين من الموقف، "مفتوح" و "مغلق"، مما قد يعكس درجة ثقة الفرد أو وضعه أو تقبله لشخص آخر.

قد يتم طي ذراعيه أو عبور ساقيه أو وضعه بزوايا طفيفة من الشخص الذي يتفاعل معه. في وضع مفتوح، قد تتوقع أن ترى شخصا يواجهك مباشرة بأيدي متباعدة على ذراعي الكرسي. يمكن استخدام الموقف المفتوح لتوصيل الانفتاح أو الاهتمام بشخص ما والاستعداد للاستماع، في حين أن الموقف المغلق قد يعني عدم الراحة أو عدم الاهتمام.

- **النسخ المتطابق** - لاحظ الطريقة التي يرتبط بها الزوجان المحبان ببعضهما البعض



قد ترغب في مراقبة علاقة وثيقة شخصيا أو على شاشة التلفزيون. سترى أن مواقف الشركاء ستنتطبق، كما لو كان شريكا واحدا إنه انعكاس مرآة للآخر. على سبيل المثال، إذا لف أحد الشركاء ذراعا فوق الجزء الخلفي من الكرسي، فقد يتكرر ذلك في وضع الشخص الآخر. إذا عبس أحد الشركاء، فقد ينعكس ذلك في تعابير وجه الشريك الآخر. يشير هذا "العكس" إلى الاهتمام والموافقة بين الناس

الوجه والصوت :

تشمل جوانب الوجه والصوت ذات الأهمية الخاصة للتواصل بالاتصال بالعين وتعابير الوجه وعناصر الصوت مثل درجة الصوت والنبرة وسرعة التحدث.

الاتصال بالعين :

“ العيون نافذة الروح ”

قول مجهول الهوية



الاتصال بالعين هو جانب مهم من السلوك غير اللفظي. في التفاعل بين الأشخاص، يخدم ثلاثة أغراض رئيسية:

1- إعطاء وتلقي التعليقات

يتيح النظر إلى شخص ما معرفة أن المتلقي يركز على محتوى خطابه. عدم الحفاظ على الاتصال بالعين يمكن أن يشير إلى عدم الاهتمام

2- قد لا يكون التواصل عملية سلسة إذا تجنب المستمع أعينه بشكل متكرر كما اقترح أنه إذا حافظ شخص ما على اتصال دائم بالعين، فإنه يحاول جاهداً، وقد يكذب

3- إعلام الشريك عندما يكون "دوره" للتحدث

هذا مرتبط بالنقطة الأولى. من المرجح أن يكون الاتصال بالعين مستمرا عندما يستمع شخص ما، بدلا من التحدث عندما ينتهي الشخص مما يقوله، سينظر مباشرة إلى الشخص الآخر وهذا يعطي إشارة إلى أن الساحة مفتوحة. إذا كان شخص ما لا يريد أن ينقطع، فقد يتم تجنب الاتصال بالعين

أهم النصائح لتحسين اتصالك بالعين :

- قم بالاتصال بالعين عند البدء في التحدث إلى شخص ما
- حافظ على الاتصال بالعين بنسبة 50 في المائة من الوقت الذي تتحدث فيه و70 في المائة عند الاستماع
- اسمح لعينيك بالخروج قليلا عن التركيز لتقليل الشدة واسترخاء نظرك
- انظر بعيدا من حين لآخر لتجنب التحديق المخيف
- امسك الاتصال بالعين لمدة خمس ثوان تقريبا في كل مرة وعندما تكسر الاتصال بالعين، انظر إلى الجانب قبل استئناف نظرتك
- عندما تنظر بعيدا، افعل ذلك ببطء لتجنب الظهور خجولا أو عصيبا
- لا تنظر إلى الأسفل عندما تكسر نظرتك لأنها يمكن أن تشير إلى انعدام الثقة
- بدلا من النظر بعيدا، يمكنك أيضا النظر إلى جزء آخر من وجوههم
- اكسر نظرتك وأنت تقوم بإيماءة لقطع اتصال أكثر طبيعية
- إذا أصبح الحفاظ على الاتصال بالعين مرهقا، فانظر إلى بقعة على أنفهم أو فمهم أو ذقنهم
- إذا كنت تتحدث إلى جمهور، فاتصل بالعين مع شخص واحد فقط في كل مرة. تحدث مباشرة إلى هذا الشخص، ثم بالنسبة للجملة أو الفكرة التالية، انظر إلى شخص آخر. لن يدرك أحد في الجمهور أنك تفعل ذلك: سيبدو أنك تنظر إلى الجمهور بأكمله وتتفاعل مباشرة مع الجميع

سواء في العمل أو في بيئة اجتماعية، فإن تعلم الاتصال بالعين المناسب يساعدك على التفاعل بشكل أفضل مع الآخرين. تدرب مع العائلة أو الأصدقاء لخلق عادات اتصال جيدة بالعين واستخدام مهاراتك الجديدة قدر الإمكان. مع مهارات اتصال العين الأفضل، ستبدو أكثر ثقة واجتماعية وجاذبية

| تشمل لغة الجسد السلبية ما يلي | تشمل لغة الجسد الإيجابية ما يلي |
|--|---|
| عدم النظر إلى شخص ما عند التحدث | الحفاظ على الاتصال بالعين مع الشخص الذي تتحدث معه |
| التنصت على قدم أو يد | |
| العبث بالشعر، فصوص الأذن، المجوهرات، السترة، النظارات، إلخ | الابتسام (إذا كان ذلك مناسباً) ولكن بشكل خاص كتحية وعند الفراق |
| النظر بشكل متكرر إلى ساعتك أو الساعة في الغرفة | الجلوس مباشرة على كرسي، يميل قليلاً إلى الأمام (هذا يشير إلى أنك تولي اهتماماً) |
| الاهتزاز للخلف وللأمام | الإيماء بالموافقة |
| الخدش | مصافحة ثابتة |
| تطهير حلقك باستمرار | تقديم مظهر خارجي هادئ |
| التقاط الأصابع أو الأظافر | تبدو مهتماً |
| التثاؤب | |
| الوقوف بالقرب من الآخرين | |
| عدم الاهتمام بالشخص المتحدث | |

التمرين :

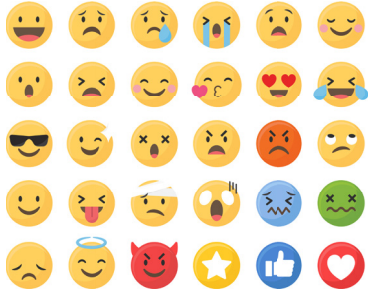
تأثير لغة الجسد السلبية :

يتطلب هذا التمرين تعاون صديق أو زميل، اطلب من صديقك التظاهر بأنه غير مهتم تماماً بما تقوله، وإظهار عدم الاهتمام بلغة جسده أثناء التحدث

ابدأ في الحديث عن شيء أنت متحمس له: فريق كرة القدم الخاص بك، ربما، أو رياضة أو هواية، أو عائلتك. انظر كيف تشعر، وكم من الوقت يمكنك الاستمرار في التحدث في مواجهة عدم اهتمام صديقك الواضح

التواصل البشري هو مجموع أجزائه :

أحد الأسباب التي تجعل الناس يشتكون في كثير من الأحيان من الهاتف والبريد الإلكتروني، ناهيك عن وسائل التواصل الاجتماعي، هو أنهم لا يسمحون بأي اتصال غير لفظي. هذا يعني أنه يمكن فقدان جزء كبير من المعنى



على الهاتف، على سبيل المثال، عليك أن تعمل بجد أكبر لنقل استجابتك العاطفية بصوتك، لأن وجهك غير مرئي. في البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، اعتمدنا "رموز تعبيرية" أو رموز تعبيرية للتعبير عن عواطفنا. على الرغم من أنك قد تجد الرموز التعبيرية ممتعة أو سخيفة أو حتى مزعجة، إلا أنها تعمل ببساطة على التأكيد على أهمية التواصل غير اللفظي

يمكن أن يساعد الوعي الأساسي باستراتيجيات التواصل غير اللفظي، بالإضافة إلى ما يقال بالفعل، في تحسين التفاعل مع الآخرين. يمكن استخدام معرفة هذه العلامات لتشجيع الناس على التحدث عن مخاوفهم ويمكن أن تؤدي إلى فهم مشترك أكبر، وهو، بعد كل شيء، الغرض من التواصل

المظهر الشخصي والعرض التقديمي :

على الرغم من أنها ليست تماما نفس التواصل غير اللفظي، إلا أن الطريقة التي ترتدي بها ملابسك وتقدم نفسك للآخرين تقول الكثير عنك أيضا. إنه، شئنا أم أبينا، جانباً رئيسياً سيحكم عليك الآخرون، ويتخذون قرارات بشأن ما إذا كانوا يرغبون في معرفة المزيد عنك أم لا المظهر الشخصي هو جزء غالبا ما يتم تجاهله من مهارات التواصل والعرض التقديمي

عندما نتحدث علنا، قد تمثل مؤسستك أو نفسك فقط، لكنها لا تزال في الخطوط الأمامية. أنت الذي يراه الشخص أو المجموعة أو الجمهور الآخر. قبل أن يكون لديك الوقت لفتح فمك وقول أي شيء، تم وضع افتراضات معينة، واعية ولا شعورية. الانطباعات الأولى مهمة جدا، ويمكن أن تكون حول الموقف وكذلك اللباس

التأثير البصري لا يقل أهمية عن التأثير اللفظي. سيضع الناس افتراضات بسرعة كبيرة بناء على تعابير وجهك والملابس التي ترتديها ومدى إعدادك الجيد ولغة جسديك

المظهر الشخصي: هناك العديد من جوانب المظهر الشخصي، بما في ذلك تعبيرات الوجه واختيار الملابس ولغة الجسد

تعابير الوجه: لا يمكن فعل الكثير لتغيير وجهك، ولكن يمكن فعل الكثير بشأن التعبير الموجود عليه. ومع ذلك، بدأ اليوم وأيا كانت الأزمة البسيطة التي حدثت على طول الطريق، لا أحد يريد التعامل مع شخص يبدو غاضبا. من واجبك - تجاه نفسك وكذلك تجاه المنظمة التي تمثلها - نقل مظهر خارجي هادئ وودود ومهني، مهما شعرت بالداخل. ابتسم وتبدو متفائلا



من الطبيعة البشرية تقديم تنازلات. يغير جميع الأفراد نهجهم اعتمادا على الأشخاص الذين يلتقون بهم وما يشعرون أنه متوقع منهم. تختلف نفسك "أثناء الخدمة"، الشخص الذي يعمل في الأماكن العامة، عن نفسك "خارج الخدمة"، تلك المعنية بالمنزل والعائلة والأصدقاء لكل شخص أدوار عديدة ومتنوعة في الحياة. يمكنك أن تكون والدا وابنا / ابنة وأخا / أختا وصديقا ومستشارا ومريضا وعميلا ومستهلكا في يوم واحد. تتطلب جميع هذه الأدوار صفاتها ومهاراتها الخاصة في التواصل الشخصي. يمكنهم أيضا فرض متطلبات مختلفة من حيث الموقف والمظهر، أي الصورة المرئية. صورتك الخارجية (مظهرك) هي الطريقة التي ينظر بها العالم، في حين أن حقيقتك وليس نموذجا يحتذى به أو الشخص الذي ترغب في أن تكون عليه، هو شخص صادق مع نفسه

الملابس والاستمالة :

ما نوع الصورة الخارجية المناسبة للمنظمة التي تمثلها، أو الصورة التي ترغب في نقلها؟

أنت وحدك من يمكنه الإجابة على هذا السؤال. بعض المنظمات سعيدة لأن الناس يرتدون ملابس غير رسمية، في حين أن البعض الآخر قد يتوقع ملابس أكثر ذكاء. من المهم أن ترتدي ملابس مناسبة ضمن الحدود المتوقعة لا أحد يتوقع أن يتم تعبئتك في شيء لست عليه، ولكن مظهرك هو انعكاس لتقديرك لذاتك ويجب أن تهدف إلى تقديم نفسك لأفضل ميزة ممكنة. على الرغم من أنك قد ترتدي ملابس غير رسمية عند العمل داخل مؤسستك، إلا أنه قد يكون من الأفضل اتباع نهج أكثر رسمية عند تمثيل مؤسستك في اجتماع خارجي الاستمالة الجيدة والمظهر المرتب أمر ضروري، سواء كان يرتدي ملابس غير رسمية أو أكثر رسمية



لغة الجسد :

يعد فهم لغة الجسد أحد أهم جوانب العرض الشخصي. يجب أن تدعم الصورة التي تنقلها الذات الجسدية وتعزز ما يتم توصيله شفويا. إذا كانت الصورة المرئية تختلف اختلافا كبيرا عن الرسالة المنطوقة، فغالبا ما يكون الحساب غير اللفظي هو الذي يعتقد ستقول الطريقة التي تجلس بها وتقف وإيماءاتك وسلوكياتك وتعبيرات وجهك عنك وكيف تشعر في أي وقت من الأوقات أكثر بكثير من الكلمات التي تستخدمها. عندما يكون الأفراد متوترين أو غير مرتاحين، تصبح "عادتهم السيئة" السلوكية أكثر وضوحا

من المهم أن تكون على دراية بلغة جسدك، وكيف تتصرف تحت الضغط، وما هي الإشارات التي تعطيها دون وعي، وكيف تؤثر الأعصاب والإجهاد عليك جسديا. يمكن أن يساعدك ذلك على فهم كيفية "التعرف" على الآخرين. يمكن أن يفسر أيضا كيف يتم إعطاء الانطباع الخاطئ في بعض الأحيان وكيف يمكن أن يحدث الارتباك

العمل على لغة الجسد هو وسيلة لتحسين العرض الشخصي. على سبيل المثال، عند التركيز على شيء ما، قد يبدو تعبيرك مضطرباً، بينما في الواقع لست قلقاً على الإطلاق، يتم امتصاصك فقط. هذا لا يعني أنه يجب عليك التجول بابتسامة ثابتة على وجهك، ولكن فقط كن على علم بأن نفسك الجسدية قد ترسل مجموعة واحدة من الإشارات عندما يشارك عقلك في مكان آخر

يمكن أيضاً استخدام لغة الجسد كقناع لنقل المشاعر المخالفة. كم مرة أو مأت برأسك بحزم عندما لم تفهم كلمة واحدة، وابتسمت عندما كانت غريزتك هي التجول، صفقت بحماس في نهاية حديث كاذب. هل جعلك تنام؟ في هذه الحالات، لم تكن منافقاً، ولكنك تستخدم لغة الجسد بشكل إيجابي كآلية للأخلاق الحميدة

الثقة بالنفس :

العرض الشخصي هو كل شيء عن التسويق لك، العلامة التجارية التي هي أنت ما يراه الآخرون تفعله ويسمعك تقوله سيؤثر على رأيهم فيك. لذلك فإن العرض الشخصي يدور حول رسم نفسك في ضوء إيجابي قدر الإمكان، دائماً. كيف ينظر الناس إليك أمر مهم للتواصل ويجب أن تهدف دائماً إلى أن ينظر إليك على أنك إيجابي وثقة قدر الإمكان سينظر الآخرون إلى الأشخاص الذين يقدمون أنفسهم على أنهم واثقون على هذا النحو

لذلك فإن أحد الجوانب المهمة للعرض الشخصي هو التعلم عن نفسك، وقبول من أنت، وإيجابياتك وسلبياتك، والراحة مع نفسك. العرض الشخصي الجيد يعني عدم الوعي الذاتي أو الاهتمام المفرط بما يعتقد الآخرون عنك



احترام الذات هو ما تشعر به تجاه نفسك. إنه ليس شيئاً ثابتاً؛ إنه يعتمد على العديد من العوامل. في المواقف المختلفة وعندما يكون هناك أشخاص مختلفون، قد يختلف الأمر. يمكن أن يختلف أيضاً مع مستويات التوتر الشخصية. فكر في كيفية تقديرك لنفسك وتعلم كيفية إدارة الارتفاعات والانخفاضات في احترام الذات. يمكن أن يساعدك ذلك في إيجاد طرق لتبدو أكثر ثقة

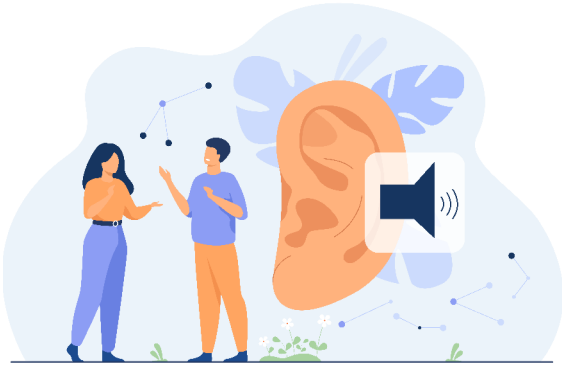
الثقة هي مقياس لمدى اعتقادنا أننا قد نؤدي أدواراً أو مهام معينة. إنه مرتبط باحترام الذات، ولكنه ما نشعر به تجاه قدرتنا، وليس أنفسنا

باستخدام تقنيات بسيطة مثل التنفس المتحكم فيه ولغة الجسد الإيجابية، الموضحة في الفصلين السابقين، يمكنك تقليل العصبية والتوتر. هذا بدوره يؤدي إلى مشاعر زيادة احترام الذات وزيادة الثقة

الاستماع هو القدرة على تلقي الرسائل وتفسيرها بدقة في عملية الاتصال

الاستماع هو مفتاح كل التواصل الفعال. بدون القدرة على الاستماع بفعالية، يساء فهم الرسائل بسهولة، وينهار التواصل ويمكن أن يشعر مرسل الرسالة بالإحباط أو الغضب بسهولة

إذا كانت هناك مهارة اتصال واحدة يجب أن تهدف إلى إتقانها قبل كل شيء، فهي الاستماع الاستماع مهم جدا لدرجة أن العديد من كبار أرباب العمل يوفرون التدريب على مهارات الاستماع لموظفيهم. هذا ليس مفاجئا عندما تفكر في أن مهارات الاستماع الجيدة يمكن أن تؤدي إلى: رضا أفضل للعملاء؛ وزيادة الإنتاجية مع عدد أقل من الأخطاء؛ وزيادة مشاركة المعلومات، والتي بدورها يمكن أن تؤدي إلى عمل أكثر إبداعا وابتكارا



يعزو العديد من القادة ورجال الأعمال الناجحين نجاحهم إلى مهارات الاستماع الفعالة. كثيرا ما يقتبس ريتشارد برانسون الاستماع كأحد العوامل الرئيسية وراء نجاح فيرجن، وغالبا ما يشار إليه على أنه حاسم في الطب على سبيل المثال

”استمع إلى مريضك، إنه يخبرك بالتشخيص“

السير ويليام أوسلر، أول أستاذ للطب في مستشفى جونز هوبكنز

الاستماع الفعال هو مهارة تدعم جميع العلاقات الإنسانية الإيجابية. مهارات الاستماع الجيدة لها فوائد هائلة في حياتنا الشخصية، بما في ذلك المزيد من الأصدقاء والشبكات الاجتماعية الأوسع، وتحسين احترام الذات والثقة، والدرجات العليا في المدرسة وفي العمل الأكاديمي، وحتى تحسين الصحة والرفاهية العامة

الاستماع ليس مثل السمع. يشير السمع إلى الأصوات التي تسمعها، في حين يتطلب الاستماع أكثر من ذلك: فهو يتطلب التركيز. الاستماع يعني الاهتمام ليس فقط بالقصة، ولكن كيف يتم سردها، واستخدام اللغة والصوت، وكيف يستخدم الشخص الآخر جسده. بعبارة أخرى، هذا يعني أن تكون على دراية بالرسائل اللفظية وغير اللفظية. تعتمد قدرتك على الاستماع بفعالية على الدرجة التي تدرك بها هذه الرسائل وتفهمها

”الطريقة الأساسية والأقوى للتواصل مع شخص آخر هي الاستماع“
فقط استمع. ربما أهم شيء نعطيه لبعضنا البعض هو اهتمامنا

1- توقف عن الكلام

”إذا كان من المفترض أن نتحدث أكثر مما نستمع، فسيكون لدينا لسانان وأذن واحدة“ مارك توين

لا تتحدث، اسمع. عندما يتحدث شخص آخر، استمع إلى ما يقوله، أو لا تقاطعه أو تتحدث عنه أو أنهى جملة نيابة عنه. توقف، فقط استمع. عندما ينتهي الشخص الآخر من التحدث، قد تحتاج إلى التوضيح للتأكد من أنك تلقيت رسالته بدقة

2- جهز نفسك للاستماع والاسترخاء

ركز على المتحدث. ضع أشياء أخرى خارج الذهن. العقل البشري مشتمت بسهولة بسبب الأفكار الأخرى - ما هو لتناول طعام الغداء، وما هو الوقت الذي أحتاجه للمغادرة للحاق بقطاري، وهل ستمطر - لذا حاول إخراج الأفكار الأخرى من عقلك والتركيز على الرسائل التي يتم توصيلها

3- ضع المتحدث في سهولة ساعد المتحدث على الشعور بالحرية في التحدث

تذكر احتياجاتهم واهتماماتهم. أوماً بهدوء أو استخدم إيماءات أو كلمات أخرى لتشجيعهم على الاستمرار، وحافظ على الاتصال بالعين ولكن لا تحديق - أظهر أنك تستمع وتفهم ما يقال

4- إزالة المشتتات ركز على ما يقال

لا ترسم خربش أو تخط الأوراق أو تنظر من النافذة أو تلتقط أظافرك أو ما شابه ذلك. تجنب الانقطاعات غير الضرورية. تعطل هذه السلوكيات عملية الاستماع وترسل رسائل إلى المتحدث تفيد بأنك تشعر بالملل أو تشتيت الانتباه

5- التعاطف

حاول أن تفهم وجهة نظر الشخص الآخر. وانظر إلى القضايا من وجهة نظرهم. اترك الأفكار المسبقة. تخلى عن الأفكار المسبقة. من خلال وجود عقل متفتح يمكننا التعاطف بشكل كامل مع المتحدث. إذا قال المتحدث شيئاً لا توافق عليه، فانتظر وقم ببناء حجة لمواجهة ما يقال، ولكن حافظ على عقل متفتح لوجهات نظر وآراء الآخرين

6- كن صبوراً

التوقف المؤقت، حتى التوقف الطويل، لا يعني بالضرورة أن المتحدث قد انتهى. تحلى بالصبر ودع المتحدث يستمر في وقته الخاص. في بعض الأحيان يستغرق الأمر بعض الوقت لصياغة ما يجب قوله وكيفية قوله. لا تقاطع أو تنهي جملة لشخص ما

7- تجنب التحيز الشخصي

حاول أن تكون محايداً. لا تغضب ولا تدع عادات أو سلوكيات شخص ما تصرف انتباهك عما يقوله حقاً. كل شخص لديه طريقة مختلفة للتحدث. بعض الناس، على سبيل المثال، أكثر عصبية أو خجولة من غيرهم، وبعضهم لهجات إقليمية أو يقومون بحركات ذراع مفرطة، وبعض الناس يحبون الوتيرة أثناء التحدث، والبعض الآخر يحب الجلوس ساكناً. ركز على ما يقال وحاول تجاهل أساليب التسليم

8- استمع إلى النغمة

يضيف الحجم والنبرة إلى ما يقوله شخص ما سيستخدم المتحدث الجيد كل من الصوت والنبرة لصالحه للحفاظ على انتباه الجمهور؛ سيستخدم الجميع درجة الصوت ونبرة الصوت وحجمه في مواقف معينة. دع هذه تساعدك على فهم تركيز ما يقال

9- استمع للأفكار، وليس فقط الكلمات

تحتاج إلى الحصول على الصورة الكاملة، وليس فقط القطع والقطع المعزولة. ربما يكون أحد أصعب جوانب الاستماع هو القدرة على ربط أجزاء من المعلومات معا للكشف عن أفكار الآخرين. مع التركيز المناسب، والتخلي عن الانحرافات، والتركيز، يصبح هذا أسهل

10- انتظر وراقب التواصل غير اللفظي

يمكن أن تكون الإيماءات وتعبيرات الوجه وتحركات العين مهمة نحن لا نستمع فقط بأذاننا ولكن أيضا بأعيننا. شاهد والتقط المعلومات الإضافية التي يتم إرسالها عبر التواصل غير اللفظي لا تقفز إلى استنتاجات حول ما تراه وتسمعه. يجب عليك دائما طلب التوضيح للتأكد من أن فهمك صحيح

الاستماع النشط :

الاستماع النشط يعني، كما يوحي اسمه، الاستماع بنشاط. "أي التركيز بشكل كامل على ما يقال بدلا من مجرد "سماع" رسالة المتحدث بشكل سلبي الاستماع النشط هو مهارة يمكن اكتسابها وتطويرها بالممارسة. ومع ذلك، قد يكون من الصعب إتقانه، وبالتالي، سيستغرق الأمر بعض الوقت والصبر لتطويره إنه، بشكل فعال، يستخدم جميع المبادئ العشرة للاستماع الجيد المبينة أعلاه. على سبيل المثال: إنه ينطوي على الاستماع بكل الحواس. بالإضافة إلى إيلاء الاهتمام الكامل للمتحدث، من المهم أن "ينظر" أيضا إلى "المستمع النشط" للاستماع، وإلا فقد يستنتج المتحدث أن ما يتحدثون عنه غير مثير للاهتمام للمستمع



يمكن نقل الاهتمام إلى المتحدث باستخدام كل من الرسائل اللفظية وغير اللفظية مثل الحفاظ على الاتصال بالعين، والإيماء برأسك والابتسام، والموافقة بقول "نعم" أو ببساطة "مهمم" لتشجيعهم على الاستمرار. عادة ما يساعد تقديم هذه "التعليقات" الشخص الذي يتحدث على الشعور براحة أكبر وبالتالي التواصل بسهولة أكبر وانفتاح وأمانة

يجب أن يظل المستمعون محايدين وغير حكميين، في محاولة لعدم الانحياز إلى جانب أو تكوين آراء، خاصة في وقت مبكر من المحادثة

الاستماع النشط يتعلق أيضا بالصبر. يجب قبول التوقفات وفترات الصمت القصيرة. لا ينبغي إغراء المستمعين بالقفز بالأسئلة أو التعليقات في كل مرة يكون فيها بضع ثوان من الصمت. يتضمن الاستماع النشط إعطاء الشخص الآخر الوقت لاستكشاف أفكاره ومشاعره تذكر: يريد المتحدثون عموما من المستمعين إظهار "الاستماع النشط" من خلال الاستجابة بشكل مناسب لما يقولونه. يمكن أن تكون الاستجابات المناسبة للاستماع لفظية وغير لفظية

علامات غير لفظية للاستماع اليقظ أو النشط

هذه قائمة عامة بالعلامات غير اللفظية للاستماع. بعبارة أخرى، من المرجح أن يظهر الأشخاص الذين يستمعون بعض هذه العلامات على الأقل، على الرغم من أن هذا سيعتمد على الوضع والثقافة أيضا

عبر بابتسامة

يمكن استخدام الابتسامات الصغيرة لإظهار أن المستمع ينتبه إلى ما يقال أو كوسيلة للموافقة أو السعادة بشأن الرسائل التي يتم تلقيها. جنبا إلى جنب مع إيماءات الرأس، يمكن أن تكون الابتسامات قوية في التأكيد على أنه يتم الاستماع إلى الرسائل وفهمها

الاتصال بالعين

من الطبيعي والمشجع عادة للمستمع أن ينظر إلى المتحدث. ومع ذلك، يمكن أن يكون الاتصال بالعين مخيفا، خاصة بالنسبة للأشخاص الخجلين، لذلك من الجيد قياس مقدار الاتصال بالعين المناسب في موقف معين. اجمع بين الاتصال بالعين والابتسامات والرسائل غير اللفظية الأخرى لتشجيع المتحدث

يمكن أن يخبر الموقف الكثير عن المرسل والمستقبل في التفاعلات الشخصية. يميل المستمع اليقظ إلى الميل قليلا إلى الأمام أو جانبا أثناء الجلوس. قد تشمل العلامات الأخرى للاستماع النشط ميل طفيف في الرأس أو إراحة الرأس من جهة واحدة

النسخ المتطابق

يمكن أن يكون الانعكاس / الانعكاس التلقائي لأي تعابير وجه يستخدمها المتحدث علامة على الاستماع اليقظ. يمكن أن تساعد هذه التعبيرات العاكسة في إظهار التعاطف والتعاطف في المواقف الأكثر عاطفية. يمكن أن تكون محاولة محاكاة تعبيرات الوجه بوعي (أي عدم الانعكاس التلقائي للتعبيرات) علامة على عدم الانتباه

الإلهاء

لن يصرف انتباه المستمع النشط، وبالتالي سيتمنع عن التملعل أو النظر إلى الساعة أو الساعة أو العبث أو اللعب بشعره أو التقاط أظافره

كن على علم بما يلي :

- من الممكن تماما تعلم وتقليد العلامات غير اللفظية للاستماع النشط وعدم الاستماع فعليا على الإطلاق
- من الصعب محاكاة العلامات اللفظية للاستماع والفهم

هناك أنواع مختلفة من الاستماع، وعملية تلقي الرسائل المنطوقة و/أو غير اللفظية وبناء المعنى منها والرد عليها

أنواع الاستماع العامة

- النوعان الرئيسيان من الاستماع، وأسس جميع الأنواع الفرعية للاستماع هما :
- الاستماع التمييزي
 - الاستماع الشامل والاستماع التمييزي



يتم تطوير الاستماع التمييزي لأول مرة في سن مبكرة جدا - ربما حتى قبل الولادة، في الرحم. هذا هو الشكل الأساسي للاستماع ولا ينطوي على فهم معنى الكلمات أو العبارات ولكن فقط الأصوات المختلفة التي يتم إنتاجها. في مرحلة الطفولة المبكرة، على سبيل المثال، يتم التمييز بين أصوات الوالدين - صوت الأب يبدو مختلفا عن صوت الأم



يتطور الاستماع التمييزي خلال مرحلة الطفولة وحتى مرحلة البلوغ. مع تقدمنا في السن وتطوير المزيد من تجربة الحياة، تتحسن قدرتنا على التمييز بين الأصوات المختلفة. لا يمكننا التعرف على الأصوات المختلفة فحسب، بل نطور أيضا القدرة على التعرف على الاختلافات الدقيقة في الطريقة التي تبدو بها. هذا أمر أساسي لفهم معنى هذه الأصوات. تشمل الاختلافات العديد من التفاصيل الدقيقة، والتعرف على اللغات الأجنبية، والتمييز بين اللهجات الإقليمية والقرائن على عواطف ومشاعر المتحدث



القدرة على التمييز بين التفاصيل الدقيقة للصوت التي يصدرها شخص سعيد أو حزين، غاضب أو متوتر، على سبيل المثال، تضيف في نهاية المطاف قيمة إلى ما يقال بالفعل، وبالطبع، تساعد على الفهم.

التمرين :

الاستماع التمييزي (الاستماع)

فكر في وقت كنت محاطا فيه بأشخاص يتحدثون لغة لا يمكنك فهمها: ربما تمر عبر مطار في بلد آخر.

فكر في ما يمكنك سماعه: ربما يمكنك التمييز بين الأصوات المختلفة، الذكور والإناث، الصغار والكبار وأيضا اكتساب بعض الفهم حول ما يجري من حولك استنادا إلى نبرة الصوت والسلوكيات ولغة الجسد للأشخاص الآخرين. لم تكن تفهم ما قيل ولكنك تستخدم الاستماع التمييزي للحصول على مستوى معين من الفهم لمحيطك.

الاستماع الشامل

يتضمن الاستماع الشامل فهم الرسالة أو الرسائل التي يتم توصيلها. مثل الاستماع التمييزي، يعد الاستماع الشامل أمرا أساسيا لجميع أنواع الاستماع الفرعية.

من أجل التمكن من استخدام الاستماع الشامل وبالتالي اكتساب الفهم، يحتاج المستمع أولا إلى المفردات والمهارات اللغوية المناسبة.

لذلك، يمكن أن تكون اللغة المعقدة للغاية أو المصطلحات التقنية عائقا أمام الاستماع الشامل. يزداد الاستماع الشامل تعقيدا بسبب حقيقة أن شخصين مختلفين يستمعان إلى نفس الشيء قد يفهمان الرسالة بطريقتين مختلفتين. يمكن ضرب هذه المشكلة في إعداد المجموعة، مثل الفصل الدراسي أو اجتماع العمل، حيث يمكن اشتقاق العديد من المعاني المختلفة مما قيل.

يستكمل الاستماع الشامل برسائل فرعية من التواصل غير اللفظي، مثل نبرة الصوت والإيماءات ولغة الجسد الأخرى. يمكن أن تساعد هذه الإشارات غير اللفظية بشكل كبير في التواصل والفهم ولكن يمكن أن تترك أيضا وربما تؤدي إلى سوء الفهم. في العديد من حالات الاستماع، من الضروري طلب التوضيح واستخدام مهارات مثل التفكير للمساعدة في الفهم.

علامات غير لفظية للاستماع غير الفعال

- تشمل علامات عدم الانتباه أثناء الاستماع ما يلي:
 - عدم الاتصال بالعين مع المتحدث - يعميل المستمعون الذين يشاركون مع المتحدث إلى الاتصال بالعين. ومع ذلك، يمكن أن يكون عدم الاتصال بالعين أيضا علامة على الخجل.
 - وضعية غير لائقة - مترهلة أو مائلة للخلف أو "متأرجحة" على كرسي، تميل إلى الأمام على مكتب أو طاولة و/أو وضعية متغيرة باستمرار. يعميل الأشخاص الذين ينتبهون إلى الميل قليلا نحو المتحدث. ه
 - تشتيت الانتباه - التملل، العبث، النظر إلى الساعة، التثاؤب.
 - التعبيرات غير المناسبة وعدم إيماءات الرأس - غالبا ما يهز المستمع المتفاعل رأسه، عادة كوسيلة لتشجيع المتحدث وإظهار الاهتمام. يمكن أن يعني عدم وجود إيماءات الرأس عكس ذلك - الاستماع لا يحدث. يمكن أن ينطبق الشيء نفسه على تعابير الوجه، ويستخدم المستمعون اليقظون الابتسامات كآليات للتغذية المرتدة ولإظهار الانتباه.
 - تغييرات مفاجئة في الموضوع - قد يفكر المستمع المشتت فجأة في شيء لا علاقة له ويحاول تغيير المحادثة إلى موضوعه الجديد.
 - الاستماع الانتقائي - عندما يعتقد المستمع أنه سمع النقاط الرئيسية. يقومون بتصفية ما يعتبرونه مهما ثم يتوقفون عن الاستماع أو يشتتون انتباههم.
 - أحلام اليقظة - يمكن أن يحدث هذا عندما يسمع المستمع شيئا يطلق سلسلة من الأفكار غير ذات الصلة في رأسه. يصبحون مشتتين بسبب "عالمهم الخاص" وينبنون نظرة "بعيدة".
 - تقديم المشورة - البدء في تقديم المشورة قبل أن يفهموا تماما مشكلة أو مخاوف المتحدث.

١- تعلم الاستماع

الاستماع ليس مثل السمع.

تعلم الاستماع ليس فقط إلى الكلمات التي يتم التحدث بها ولكن كيف يتم التحدث بها والرسائل غير اللفظية المرسلة معها. استخدم تقنيات التوضيح والتفكير لتأكيد ما قاله الشخص الآخر وتجنب أي ارتباك. حاول ألا تفكر في ما يجب قوله بعد ذلك أثناء الاستماع؛ بدلا من ذلك صفي عقلك وركز على الرسالة التي يتم تلقيها.

٢- كن على دراية بمشاعر الآخرين

كن متعاطفا مع مصائب الآخرين وهنئ معالمهم الإيجابية. للقيام بذلك، يجب أن تكون على دراية بما يحدث في حياة الآخرين. قم بإجراء اتصال بالعين والحفاظ عليه واستخدم الأسماء الأولى عند الاقتضاء. لا تخف من سؤال الآخرين عن آرائهم لأن هذا سيساعدهم على جعلهم يشعرون بالتقدير. ضع في اعتبارك التأثير العاطفي لما تقوله وتواصل ضمن معايير السلوك المقبولة للشخص الآخر.

٣- تعاطف

يحاول التعاطف رؤية الأشياء من وجهة نظر الآخرين. عند التواصل مع الآخرين، حاول ألا تكون حكما أو متحيزا للأفكار أو المعتقدات المسبقة. بدلا من ذلك، عرض المواقف والردود من وجهة نظر الشخص الآخر. ابق على تناغم مع عواطفك الخاصة لمساعدتك على فهم مشاعر الآخرين. إذا كان ذلك مناسباً، قدم وجهة نظرك الشخصية بوضوح وأمانة لتجنب الارتباك. ضع في اعتبارك أن بعض الموضوعات قد تكون من المحرمات أو مرهقة عاطفيا للغاية بحيث لا يمكن للآخرين مناقشتها.

٤- شجّع

قدم كلمات وأفعال التشجيع، وكذلك الثناء، للآخرين. اجعل الآخرين يشعرون بالترحيب والرغبة والتقدير في اتصالاتك. إذا أخبرت الآخرين أنهم ذوو قيمة، فمن المرجح أن يقدموا لك أفضل ما لديهم. حاول التأكد من تضمين كل من يشارك في التفاعل أو التواصل من خلال لغة الجسد الفعالة واستخدام الأسئلة المفتوحة.

٥- فكر في كل من ما تقوله، وكيف تقوله

قا تقل أول شيء يتبادر إلى رأسك ولكن بدلا من ذلك خذ لحظة وانتبه جيدا لما تقوله وكيف تقوله. ركز على معنى ما تريد التواصل معه. اهدف إلى زيادة الفهم من خلال النظر في كيفية تلقي رسالتك من قبل الشخص الآخر.

كن على دراية أيضا بالرسائل التي ترسلها عبر القنوات غير اللفظية: قم بالاتصال بالعين وتجنب لغة الجسد الدفاعية.

قدم المعلومات بطريقة يمكن من خلالها فهم معناها بوضوح. انتبه بشكل خاص إلى الاختلافات في الثقافة والخبرات والمواقف والقدرات السابقة قبل نقل رسالتك. تجنب المصطلحات واللغة المفرطة في التعقيد؛ اشرح الأشياء ببساطة قدر الإمكان. تجنب دائما المصطلحات العنصرية والجنسية أو أي لغة قد تسبب الإساءة.

٦- لا تخف أبدا من التوضيح إذا كنت غير واضح

إذا كنت لا تفهم، فهناك فرصة معقولة لأن الآخرين لن يفهموا ذلك أيضا. لا تخف أبدا من طلب التوضيح، أو التحقق من فهمك للوضع. يمكنك أن تكون واثقا من أن القيام بذلك لن يزيد الأمور سوءا أبدا.

٧- استخدم الفكاهة

الضحك يطلق الإندورفين الذي يمكن أن يساعد في تخفيف التوتر والقلق؛ معظم الناس يحبون الضحك وسيشعرون بالانجذاب إلى شخص يمكنه جعلهم يضحكون. لا تخف من أن تكون مضحكا أو ذكيا، ولكن تأكد من أن فكاهتك مناسبة للموقف. استخدم حس الفكاهة الخاص بك لكسر الجليد، وخفض الحواجز واكتساب عاطفة الآخرين. باستخدام الفكاهة المناسبة، سينظر إليك على أنك أكثر جاذبية.

٨- عامل الناس على قدم المساواة

اهدف دائما إلى التواصل على قدم المساواة وتجنب رعاية الناس. لا تتحدث عن الآخرين من وراء ظهورهم وحاول ألا تطور المفضلة: من خلال معاملة الناس على قدم المساواة، وعلى قدم المساواة مع بعضهم البعض، ستبني الثقة والاحترام. تأكد من أن الناس يفهمون ما قلته لتجنب الارتباك والمشاعر السلبية. شجع التعليقات المفتوحة والصادقة من المتلقي لضمان فهم رسالتك وتجنب تغذية المتلقي بما يعتقد أنك تريد سماعه. إذا كانت السرية مشكلة، فتأكد من معرفة حدودها وتأكد من صيانتها.

٩- ضع في اعتبارك الحواجز التي تحول دون التواصل وحاول معالجتها

خذ بعض الوقت للتفكير في ما قد يحدث من خطأ في اتصالاتك، بسبب حواجز معينة - ثم فكر في كيفية معالجتها. على سبيل المثال، خذ وقتا إضافيا لبناء علاقات جيدة مع زملاء العمل الذين يعملون عن بعد، حتى تعرف المزيد عنهم وعن حياتهم، وسيكون التواصل أفضل.

١٠- حافظ على موقف إيجابي وابتسم

قليل من الناس يريدون أن يكونوا حول شخص بائس في كثير من الأحيان. ابذل قصارى جهدك لتكون ودودا ومتفائلا وإيجابيا مع الآخرين. حافظ على موقف إيجابي ومبهج من الحياة: عندما لا تسير الأمور كما هو مخطط لها، ابق متفائلا وتعلم من أخطائك. إذا ابتسمت كثيرا وبقيت مبتهجا، فمن المرجح أن يستجيب الناس لك بشكل إيجابي.

١١- حافظ على هدوئك

بعض سيناريوهات الاتصال، بطبيعتها، مرهقة. ومع ذلك، يمكن أن يكون الإجهاد عائقا رئيسيا أمام التواصل الفعال، وينبغي لجميع الأطراف أن تحاول أن تظل هادئة ومركزة.

١٢- لا تتذمر إلا عند الضرورة القصوى

لن ينجذب الناس إليك إذا كنت تشكو أو تتذمر باستمرار. إذا كان هناك شيء يجعلك غاضبا أو مستاء، فانتظر لبضع ساعات واهداً قبل اتخاذ إجراء. إذا كنت تشتكي، فافعل ذلك بهدوء، وحاول العثور على بعض الجوانب الإيجابية للوضع وتجنب توجيه انتقادات غير ضرورية. ركز دائما على ما يمكن القيام به لتحسين الوضع، وليس على ما هو خطأ.