



مهارات الاتصال الشفوي لطلالب الجامعي

تعتبر القدرة على إتقان الاتصال الشفوي إحدى أهم المهارات التي يجدر على طلاب المرحلة الجامعية اكتسابها.

ويمكن تعريفه على أنه: القدرة على التحدث مع الآخرين بواسطة اللغة المنطوقة المشتملة على كلمات وجمل وعبارات ذات معنى مفيد، بهدف تبادل الأفكار والمعلومات وإيصالها إلى المستمعين.

ويتضمن الاتصال الشفوي كلا من التحدث والاستماع; فإتقان هاتين المهارتين ضروري لضمان الاتصال الفعال، كما يعتمد على عدة عوامل لا يمكن فصلها عن بعضها البعض، وهي: التواصل غير اللفظي، ومهارات الاستماع، والوضوح في الحديث.

"Since in order to speak,
one must first listen,
learn to speak by listening."

- Mevlana Rumi

● فوائد إتقان مهارة الاتصال الشفوي الفعال:

1. فيه اختصار للوقت والجهد، هو الاختيار الأمثل لحل المشكلات والخلافات،
2. يعد عنصر أساسي لنجاح التعلم التعاوني و العمل الجماعي،
3. كما يتضمن درجة عالية من الوضوح والفهم، بعيدا عن اللبس والغموض الموجود في أشكال الاتصال الأخرى.

إذا، ما هي مهارات الاتصال الشفوي:

إن إتقان المهارات الآتية مهم على الصعيدين الشخصي والمهني، مما يساعدك في بناء العلاقات، واكتساب احترام الآخرين، وامتلاك القدرة على التأثير.

1. كن ودوداً Be friendly: تحدث بنبرة ودودة ولا تنس أن تبتسم أثناء الحوار.
2. فكر قبل أن تتكلم Think before you talk: حاول أن تقيم أفكارك وكلماتك قبل أن تنطق بها.
3. كن واضحاً Be clear: فكر جيداً بمدى وضوح أفكارك وابتعد عن الغموض والتورية.
4. كن متواضعاً Have Modesty: تذكر قول النبي صلى الله عليه وسلم: "وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله"، لذلك حاول أن تتسم بالتواضع وكن واعياً لنقاط ضعفك واحتمالية خطئك.
5. تحدث بثقة Speak with confidence: إن الثقة بالنفس لا تتعارض مع التواضع، فهي إدراك لقدرات الذات الحقيقية ولقيمة الرأي الشخصي بلا أنفة ولا كبرياء.
6. حافظ على الاختصار والإيجاز Be concise: فخير الكلام ما قل ودل.

7. أعر انتباهك لعناصر الاتصال غير اللفظي Pay attention to non-verbal communication

skills: فهي تلعب دورًا كبيراً أثناء تحاورك، كما ترسل العديد من الرسائل بجانب الكلمات التي تنطق بها. ويمكن تقسيم العناصر كالتالي:

- أ- لغة الجسد Body Language: انتبه جيداً إلى حركاتك أثناء الحديث، واستخدم الإيماءات والإشارات المناسبة في المقام المناسب لتؤدي المعنى الصحيح. كما يجدر بك الانتباه إلى تعابير وجهك، في مركز المشاعر ودليل على حالتك النفسية.
- ب- وضعية الجسم Body Position: أن الوضعية التي تجلس أو تقف فيها تعطي انطباعاً كبيراً عنك وتعكس مدى ثققتك بنفسك، كما تجبر الآخرين على احترامك.
- ت- الاتصال العيني Eye Contact: وهو عنصر بالغ الأهمية أثناء التحدث، فهو دليل على مدى انتباهك وهو وسيلة لبناء علاقة ثقة مع من يستمع إليك، كما يعطي انطباعاً عن مدى سيطرتك على موضوع الحوار.



8. تعلم فن الاستماع والانصات Listen Attentively: فهو من أكثر العناصر أهمية لنجاح عملية

الاتصال الشفوي، إذ يتوجب عليك أن تعطي المتحدث كامل انتباهك لتتمكن من طرح الأسئلة والانتباه إلى الرسائل الضمنية في موضوع الحوار. فيما يلي بعض الوسائل التي قد تساعدك في اتقان فن الاستماع:

- أ- الانتباه الكامل Pay full attention: حاول أن تصغي إلى المتحدث بكامل حواسك ولا تقاطع.
- ب- إعادة الصياغة Paraphrase: أعد صياغة ما سمعته لتتأكد من مدى فهمك لما يقال.
- ت- احترام المتحدث والتزام الصمت Respect: أعط المتحدث الوقت الكافي لإنهاء حديثه ولا تقاطع قدر الإمكان.
- ث- طرح الأسئلة Ask questions: قم بطرح الأسئلة لتبين انتباهك للحديث وتشجع على استمرار الحوار.
- ج- التلخيص Summarize: حاول أن تلخص ما سمعته إلى نقاط أساسية، مما يساعدك على الفهم.



References:

- Non-Verbal Communication. (n.d.). Retrieved February 15, 2015, from <http://www.skillsyouneed.com/ips/nonverbal-communication.html#ixzz3RQ6Kmv2B>
- Oral Communication - Essential Skills. (n.d.). Retrieved February 15, 2015, from http://www.wem.mb.ca/oral_communication.aspx
- Oral Communication. (n.d.). Retrieved February 15, 2015, from <http://www.inc.com/encyclopedia/oral-communication.html>
- Oral communication. (n.d.). Retrieved February 15, 2015, from <http://usemyability.com/skills/oral-communication.html>
- Smith, T. (n.d.). 10 Verbal Communication Skills Worth Mastering | Little Things Matter. Retrieved February 15, 2015, from <http://www.littlethingsmatter.com/blog/2010/11/30/10-verbal-communication-skills-worth-mastering/>