**الوحدة الثالثة**

**مهارات الإستقبال**

**أنواع الاتصال من حيث اللغة :**

1. **اتصال لفظي:**

هو تبادل اللغه الكلامية من خلال الحديث سواءا كان مشافهة او كتابه بين طرفي الاتصال,بهدف ايصال معني الرساله.

**مهارات الاتصال اللفظية هي:**

1. **مهارات الاستقبال :**

* مهارات الإنصات (هي عملية تحدث بقصد وهي اعلي درجات الاستماع حيث تمر بمراحل وهي الفهم,التفسير,التقييم,التذكر,الاستجابه)
* مهارات القراءة (هي عملية تفكير معقدة تشمل تفسير الرموز المكتوبه (الكلمات والتراكيب)وربطها بالمعاني,ثم تفسير تلك المعاني وفقا لخبرات القارىء الشخصية)

1. **مهارات الإرسال:**

* مهارات التحدث (هي من العلامات المميزه للانسان لانها تدل علي شخصية المتحدث وسلوكه كما انها ناقله للفكر والمشاعروالاعتقادات والاتجاهات, ووسيله فعاله في التواصل الحضار والثقافي بين الشعوب)
* مهارات الكتابة (تعتبر من اكثر انواع الاتصالات اللفظيه رسمية,لانها تعتمد علي استخدام قواعد اللغه وليس علي الايماءات والحركات لذلك يجب ان تكون واضحه لاننا لا نعرف اثرها علي المستقبل)

1. **اتصال غير لفظي:**

هو كل المعاني التي يتم تبادلها بين الافراد بدون استخدام الكلمات.

كما في لغة الوقت والمكان , وتعبيرات الوجه والجسد...

ومن هنا يمكن تقصيل مهارات الاتصال اللفظي كما يلي :

**أولاً:مهارات الانصات:**

يعتمد الاتصال الفعال بصورة اساسية علي مهارة الانصات,وهذه المهارة ليست موجوده لدي جميع الناس ونتعلمها من خلال عملية التنشئة الاجتماعيه التي تتظمن التوجيه والتربية .

الإنصات هو الانتباه المقصود للرسائل الاتصالية، وإدراكها، وتفهمها، وتقويمها، والتفاعل معها، والاستجابة لها .

و هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه للتعبيرات اللغوية والحركات الجسدية , مع إدراك المعاني, والخلوص إلى مراد المتحدث, والاستجابة الملائمة لرسالته.

**أهمية الانصات:**

1. انه من أهم مقومات التعلم,خصوصا لدي الطلاب.
2. يعد أمراً اساسياً في معظم الوظائف التي تعد مهارة الانصات امرا اساسيا فيها,وخصوصا موظفي الصفوف الامامية في خدمة العملاءومراكز الاتصالات .
3. تقول الدراسات ان الانسان يمضي نصف وقته الاتصالي منصتاً.
4. يساعد الانصات الجيد على تكوين البيئة الاسرية الآمنة.
5. يعتمد الانسان عليه في بداية حياته, من اجل التواصل والتعلم وتلقي الرسائل والتنيهات.
6. الانصات الجيد يساعد في بناء العلاقات بالآخرين,لانه يعبر عن الاحترام والاهتمام بالطرف الاخر.

**حتي نصل الي مفهوم الانصات لابد من معرفة المفاهيم ذات الصلة به وهم:**

* السماع
* الاستماع
* الانصات

**الفرق بين السماع والإنصات:**

|  |  |
| --- | --- |
| السماع | الإنصات |
| وظيفه فسيولوجية لإستقبال الرسالة | وظيفة عقلية تعني فهم الرسالة |
| اول خطوه للإنصات | يتطلب الادارة والجهد |
|  | يتطلب التنبه والتقويم للعبارات |
|  | يتطلب الانتباه للحركات والاشاراتغير لفظية |
|  | يتطلب الاستجابة |

**المستويات التي تحدد موقفنا من المتحدث اي تصنيف الافراد حسب عملية الاستماع:**

1. التجاهل التام لما يقوله المتحدث.
2. التظاهر فقط بالاصغاء مع الايماء بالراس.
3. الاستماع الشكلي للكلمات دون محاولة فهم الموضوع.
4. الاستماع الانتقائي بان ننتقي من الحديث اجزاء تهمنا وتفيدنا,ونهمل الباقي.
5. الاستماع المتفهم لما يقوله المتحدث للإستفاده منه.
6. الاستماع المتعاطف اي نستمع ونتعاطف للمتحدث بحكم قربه منا ومحبتنا له.

**المهارات المطلوبة للإنصات**:

1. استعد للإنصات (من خلال التوقف عن الحديث والتخلص من كل معوقات الاتصال)
2. استمع بانتباه (ان يكون ذهنك حاضر للاستماع لكل كلمه وفكره مع مراقبة اسلوب المتحدث هل هو مبالغ فيه او منطقي او متعصب والاشارات الغير لفظية مع عدم المقاطعه والقييم,لان الانتباه هو لب الانصات)
3. فسر مضمون الرسالة (بالاجتهاد في فهم معني وتحليل الرساله التي يريد المتحدث ايصالها وفقا لروئيته وليس روئيتنا)
4. قوم الرسالة (تكوين الراي والانطباع عن اهمية الرساله وحقيقتها وهدفها وذلك لصحة الاستنتاج)
5. تجنب الاعمال التي تؤدي الي اثارة المتحدث او انهاء حديثه منها:
6. الايحاء بالضجر او الملل .
7. استعمال عبارات محبطة مثل(معلومات معروفه- كلام مكرر-تريد ان تعلمني- انت دائم الخطأ)
8. اكمال الحديث عن المتحدث.
9. الاستجابة المناسبة , اثناء الحديث وبعده علي النحو التالي:
10. هز الراس او الايماء علامه علي الاهتمام والمتابعه.
11. الصمت والنظر للمتحدث.
12. استخدام عبارات محفزه مثل (نعم هكذا- حقا-صحيح ...الخ)
13. اعادة الصياغه مثل (انت قلت كذا وكذا)
14. كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة وذلك حسب مستوي ومحتوي الاتصال.
15. عند انتهاء االحديث نشكر المتحدث ونلخص له الرساله من اجل التاكد من فهم الموضوع.

**عوائق الانصات**:

1. **عوائق ذهنية** ( مثل انشغال الذهن بمواضيع اخري غير الرساله التي نستمع اليها)
2. **الانطباع والحكم السابق**(وهو ان نحكم علي حديث المتحدث من خلال حكمنا المسبق عليه اما سلبيا او ايجابيا )
3. **الحالات النفسية**(مثل القلق والخوف والضغط والاجهاد كلها تؤدي الي ضعف الانصات)
4. **المشوشات البيئية** (كضوضاء او كثرة المثيرات التي تشتت الانتباه)
5. **سماع ما نريد فقط**( انتقائية المستمع)
6. **اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين**

**ثانياً : القراءة:**

القراءة هي احدي الوسائل المهمة لاكتساب العلوم المختلفة,والاستفادة من المنجزات والخبرات, وهي امر حيوي يصعب الاستغناء عنه لمن يريد التعلم, وهي اول شئ نزل من القران الكريم قوله تعالي(اقرأ) تلك الكلمة التي تعد منهجا للأمة في التعلم .

كما انها تعتمد علي قسمين رئيسيين هما:

1. الكتابة لارسال المكتوب
2. القراءة لاستقبال الرساله الكتوبة

**عناصر القراءة:**

1. المعنى الذهني.
2. اللفظ الذي يؤديه.
3. الرمز المكتوب.

**مراحل القراءة:**1- مرور العين على النص المكتوب.  
  
2-تفسير الكتابة.  
  
3-استنتاج المعاني.

**سمات القراءة:**1-**تتيح العناية بتحليل الرسالة**.( وذلك بالنظر والتأمل وتحليل النص المكتوب كله دون اهمال اي كلمة منه)  
  
2-**مجردة من مؤثرات الصوت**.(فهي تعتمد علي دقة الكلمات وبلاغتها ووضوح معانيها)  
  
3-**ثبات الرسالة**.(اي يمكن الرجوع اليها في اي وقت,وتاجيل الاطلاع عليها دون تغيير او تحريف)  
  
4-**تحتاج لتعلم**.(لاننا نشاهد بعيوننا ولكننا نقرأ بعقولنا)

**أساليب القراءة:**

**أولاً: وفقاً للهدف:**

1. **القراءة الاستكشافية**: وهي القراءة من أجل الحصول على المعلومة أو التحقق من شيء معين,مثل: البحث في المراجع والمعاجم والموسوعات.

**وهذه القراءة تتطلب لتحقيق الهدف ما يلي:**

1. استحضار صورة المعلومة وهيئتها.
2. فهم طريقة عرض وتنسيق المعلومة في الكتاب من اجل سهولة التميزبين المعلومات والاسترجاع.
3. التركيز علي المعلومة المطلوبه من اجل عدم اضاعة الوقت.
4. **القراءة التصفحيه :** تستعمل للحصول على الفكرة العامة للنص.ينصح فيها بقراءة المقدمة ،الفهرس ،فقرة أو اكثر من أهم الفصول، الخلاصة ان وجدت, وذلك من اجل معرفة الموضوع الرئيسي والهدف من الكتابة وبتالي تكوين الرأي عن المكتوب.
5. **القراءة الدراسية** : وهي من أهم أنواع القراءة من أجل الدراسة والفهم والتركيز والاستيعاب.

**خطوات القراءة الدراسية** :

* الاستطلاع (Survey) كما في طريقة التصفح.
* اسأل (Question) وضع الأسئلة من اجل الاجابة.
* اقرأ (Read) قراءة الكتاب من اجل الاجابة عن الأسئلة.
* استذكر(Recite) التذكر من خلال الأسئلة والاجوبة المتكاملة التي وضعت.
* راجع( Review ) المراجعه وهي خطوة مهمة لتجنب النسيان وهي اما ان تكون :

1. **مراجعة فورية** بعد الانتهاء من القراءة مباشرة.
2. **مراجعة دورية** من وقت لاخر من اجل ترسيخ المعلومات في الذهن.
3. ا**لقراءة النقدية** :وهي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب, وتحكم والاستنتاجات والأدلة وتوافق المعلومات وصحتها.

**وهي تتطلب مايلي:**

* المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب.
* القدرة علي فهم النص وتحليلة.
* التركيز اثناء القراءةواستخلاص المعلومات وتلخيصها, والحكم عليها براي القارئ.
* معرفة اتجاهات الكاتب والمصادر التي اعتمد عليها والمنهج الذي يسير عليه في الكتابة.

**ثانياً: وفقا لسرعة القراءة:**

**1.القراءة السريعة:**

تختلف سرعة القراءة ونسبة الاستيعاب من شخص لاخر حسب التدريب والخبرة والممارسة, وهي تستخدم من اجل :

1. عدم معرفة التفاصيل الدقيقة.
2. فهم السياق العام وتسلسل النص.
3. فهم المعني الاجمالي للنص.

**خطوات تحسين سرعة القراءة:**

1. قراءة جملة جملة, وليس كلمة كلمة اي التركيز علي المعني التام.
2. عدم التوقف علي الكلمات الهدف هنا ليس الحفظ
3. عدم رفع الصوت بالقراءة او تحريك الشفتين
4. قلل من اخطاء حركة العين مثل : القفز علي الاسطر وتضيع موضع القراءةوذلك من خلال استخدام مؤشراو بطاقة للقراءة .
5. تحريك الاصبع علي النص
6. وسع مجال رؤية العين, اجعل التركيز على المنتصف للصفحة, قلل من توقف العين على الكلمات.
7. حدد زمنا لإنهاء القراءة.
8. لا تتوقف على الكلمات المعتادة, تدرب على توقع النص التالي, اقرأ كثيرا...)

**2- القراءة المتأنية :**

وهي قراءة واعية فاحصة لفهم واستيعاب المادة المقروءة.

**العوامل المؤثرة على القراءة:**

1. لغة المادة المقروءة (قد تكون سهلة وواضحة, او صعبة لا يفهمها سوي متخصص,او ضعيفة غير مترابطة,او يستخدم فيها مصطلحات ورموز تحتاج لمعرفة معانيها لفهم المطلوب).
2. الغرض من القراءة ويكون اما من اجل :
3. الحصول علي معلومة.
4. الفهم والاستيعاب.
5. النقد.
6. للمتعة كقراءة القصص والروايات.
7. الحالة التعليمية والثقافية للقارئ ,كلما اتسعت ثقافة القارئ وحصيلة اللغوية كلما زادت مهارتة في القراءة والتحليل.
8. الحالة النفسية ,مثل: شرود الذهن والارهاق والخمول يقلل من القدرة علي الاستيعاب.
9. أجواء (بيئة) القراءة المتاحة .مثل: الضجيج والاضاءة والبرودة والحرارة كلها تؤثر علي استيعاب المادة المقروءة.

**مشتتات الانتباه في القراءة:**

من اكبر مشكلات القراءة ضعف التركيز الذي يؤثر مباشرة في الفهم والاستيعاب وبتالي فقدان الاهتمام بالقراءة, وهناك العديد من الاسباب اهمها :

1- مشتتات تتعلق بمحيط القراءة(مثل: الضجيج والاضاءة والبرودة والحرارة والجلسة الغير مريحة والطباعة والورق)

2- مشتتات شخصية, مثل: شرود الذهن وانشغاله بمواضيع اخري.

**كيف تكتسب التركيز؟**

1. الجلوس في مكان ذو بيئة مناسبة.  
2. اختيار الاوقات المناسبة لك.  
3. استخدام القلم.  
4. تحديد هدف من القراءة ومحاولة الوصول اليه.

**ثالثاً: وفقاً لاستعمال الصوت:**

1. **القراءة الصامتة**

وهي القراءة بدون اصدار صوت,وتكون بمرور العين علي النص,وهدفها الفهم واستيعاب المعني والموضوع, وهي مهمة لتكوين العلمي.

1. **القراءة الجهرية**

وهي القراءة بصوت مسموع وتحريك اعضاء النطق,وهدفها هو التدريب علي النطق الصحيح واللغة وافهام الاخرين, اي نقل المعني الذي نقرؤه الي غيرنا, وهي مهمة لتنمية مهارة الالقاء ومواجهة الجمهور,كما انها تكشف لنا العيوب والصعوبات التي يعاني منها القارئ.

**القراءة الالكترونية :**

**صور المحتوى الالكتروني :**

1. مواقع الانترنت
2. الكتب الإلكترونية
3. مواقع التواصل الاجتماعي
4. الرسائل النصية الهاتفية
5. البريد الإلكتروني

**كيف نتعامل مع المحتوى الإلكتروني:**

من خلال جانبين :

**أولاً: الجانب القيمي الأخلاقي :**

1. التأكد من صحة المعلومات وسلامة النصوص.
2. اختر الرسائل ذات الهدف التي تعود بالفائدة ولا تنقل غير المفيد.
3. لا تنقل المحتوى الذي يتعرض للآخرين ويتعدى على ذواتهم بالهمز واللمز.
4. لا تستعجل في نقل الرسالة حتى تتأكد من صحتها ومصدرها .
5. أي معلومة متداولة تمس أمن الوطن احذر في تناولها, وابلغ الجهات المسئولة.
6. ما تنقله وتختاره يعبر عن شخصيتك , فراجع نفسك كثيراً.

**ثانياً: الجانب الفني :**

حيث يتطلب نوع من التدريب لكيفية التعامل مع الصفحة الإلكترونية.