

مهارات التحدث مع الآخرين

- قواعد الحديث مع الآخرين
- الحديث مع المعارضين
- استخدام الهاتف في الاتصال

قواعد الحديث مع الآخرين

- 1- اختيار نغمة الصوت التي تناسب موضوع الحديث: يجب: - ان تكون البداية بنغمة معتدلة مع الاحتفاظ بإمكانية تغيير نبرة الصوت مع تطور موضوع الحديث لخلق الأثر المناسب
يجب ملاحظة أن نبرة الصوت المنخفضة تسبب الرتابة والملل وشرود الذهن ونبرة الصوت المرتفعة سوف تؤذي آذان و مشاعر المستمعين لذلك لا بد من ممارسة تمرينات صوتية لتعديل عيوب الصوت
- 2- قوة الصوت و درجة خشونته تؤثر على السامع منذ البداية , و بعض المتحدثين يتمتع بنغمة صوت ذات صدى أو رنين متميز و عذب فيكون اثرها جيدا لكن الصوت الخشن يكون ذا رنين مختلف ويعطي الأثر المختلف و للتحكم بقوة الصوت لابد من استخدام تقنيات حركات الاعراب
- 3- القدرة على التحكم في سرعة وحركة اللسان داخل الفم و ذلك يكون من خلال استخدام علامات الترقيم
- 4- من المجازفة عند الحديث في موضوع هام أن يكون ذلك مفاجئا لذا لا بد من التحضير المسبق عند البدء باي حديث
- 5- ليس معنى ان تتحدث من ورقة أن تقرأ كل كلمة فيها ولكن يمكن الاكتفاء بالنظر الى النقاط الجوهرية والرئيسية عن طريق وضع خط أو تلوينها بأحد ألوان أو كتابتها بخط كبير
- 6- ليس اعجاب المستمعين بحديثك ان تكون الاستجابة لهم بالإطالة
- 7- تجنب الكلمات والمعاني الصعبة أو المعقدة

قواعد الحديث مع الآخرين

- 8-المبالغة في استخدام افعال التفضيل تفسد جاذبية الحديث
- 9- الحديث مع الآخرين ليس بالصوت فقط ويتم التكامل مع الصوت وتعبيرات الوجه وحركات الجسم واليدين
- 10- كثير من المتحدثين يعتمد على اقتناعه الشخصي بما يقول وينسى ان وظيفته إقناع الآخرين
- 11- على المتحدث أن يتذكر أنه عندما يتحدث عن حاجات و اهتمامات المستمعين فإنهم يكونون اكثر استماعا وانتباها و اهتماما و تذكرنا
- 12- ابدأ باهتماماتهم ثم انتقل بالتدريج الى الاهتمامات العامة ثم الى اهتمامك انت لتحقيق الهدف من الحديث
- 13- لا تقدم آراء ومقترحات غامضة
- 14- الابتعاد عن أفعال التخويف والترهيب فكلما زاد عامل التخويف في الرسالة قل تأثيرها
- 15- يجب استعمال الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية
- 16- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة
- 17- يمكن استخدام عملية التكرار لبعض الموضوعات أو الافكار في الحديث للمساعدة في عملية الاقناع

قواعد الحديث مع الآخرين

18- تجنب الحركات الجسدية المتكررة أو استخدام ألفاظ معينة بشكل متكرر
او التثاؤب أثناء الحديث

19- ليس هناك شخص ممنوع من أن يكون متحدثا جيدا حتى لو وجد العامل
الفسولوجي والاجتماعي , الا انه يمكن بالتدريب اكتساب مهارة الحديث

20- اكتساب مهارة الحديث يمكن أن تكون من خلال برامج تدريبية الا أن
التدريب الذاتي يمثل عنصرا أكثر قوة وتأثيرا في اكتساب هذه المهارة

التدريب الذاتي يكون من خلال اتباع الآتي:

- الوقوف امام مرآة أو تسجيل الصوت والصورة بالفيديو ثم التجربة أمام الأصدقاء أو الأهل ليعمل كحكم على الحديث ويكون التدريب على:
 - اختيار ونطق الكلمات
 - سرعة خروج الكلمات والتحكم في سرعتها
 - حركات الوجه والجسم أثناء الحديث
 - مستوى انخفاض و ارتفاع الصوت وشدته
 - نبرات الصوت المناسبة لنوع الحديث
 - القدرة على التوقف من حين لآخر
 - مواجهة هيبة الموقف
 - التعامل مع الأنماط المختلفة من المستمعين
 - تكرار النقاط الهامة بأساليب متنوعة
 - التلخيص وإعلان النتائج

الحديث مع المعارضين

يمكن تحديد بعض النقاط التي تسهل الحديث بالمستهدفين المعارضين:

- عندما يتعمد المعارض مقاطعة الحديث يجب على المتحدث ألا يصاب بالانزعاج و لكن عليه تجاهل المعارض لأول وهلة مع عدم النظر اليه علي ان يتم ذلك بصورة طبيعية والاتجاه نحو تشجيع الآخرين ممن يرغبون في المناقشة أو طرح الأسئلة
- عندما يفرض المعارض رأيه بقوة صوته أو بوقوفه وإعلان رأيه يقوم المتحدث باختيار أحد المستمعين الذين يتوسم فيهم الحياد أو التأييد له ويطلب منه ابداء الرأي
- يحتاج المعارض الى أن تذكره بأسلوب حازم ومهذب بضرورة إفساح المجال أمام الآخرين للمشاركة والتعبير عن الرأي
- عندما يستخدم المعارض اسئلة بهدف الاحراج يطلب منه تأجيل الإجابة عليها بصورة منفردة حيث أنها تحتاج الى مناقشة مشتركة
- العمل على مواجهة محاولات المعارض لإثارة المتحدث بهدوء الأعصاب والابتعاد عن فخ مهاجمة المعارض لأنه بذلك يكون قد حصل على الفرصة التي يريدتها
- ليس معنى أن يقاطع أحد المستمعين المتحدث أن يكون معارضا

الحديث مع المعارضين

- عندما يطرح المعارض سؤاله يمكن للمتحدث استخدام صيغة مختلفة لصالحه يعيد بها طرح السؤال على الحضور
- عندما تبدأ الإجابة على سؤال المعارض بالاتفاق معه على بعض النقاط يخفف ذلك من حدة معارضته
- على المتحدث أن يبدأ بتنفيذ الحجج الأضعف في حديث المعارض ويقضي عليه بقوة حتى يهيئ المستمعين لرفض بقية الحجج الأخرى
- يجب على المتحدث تحديد نقاط الضعف في حديث المعارض ويحدد الأسلوب المناسب للرد عليه
- يمكن للمتحدث إعادة سؤال المعارض إليه مرة أخرى لتكون نقطة البداية للتعليق عليها من قبل بقية المستمعين أو المتحدث نفسه بعد ذلك

استخدام الهاتف في الحديث

العناصر أو العوامل المؤثرة في فاعلية الاتصال الهاتفي:

- الشخص الذي يبدأ المحادثة غالباً ما يكون في وضع اتصالي أفضل
- يوجد ضغط دائماً من أجل عدم تطويل مدة الحديث بالتليفون حيث أن ذلك يعتبر من العادات الغير مرغوبة
- اجراء العمليات الحسابية أو الرجوع الى المستندات والأوراق صعباً أثناء المكالمات التليفونية
- يمكن أن تكون هناك أمور وأحداث أخرى مؤثرة على المتحدث لأنها تدور حوله أو أمامه ويفرض عليه متابعتها
- صعوبة متابعة رد الفعل الحقيقي للطرف الآخر على التليفون
- من السهل إساءة فهم موضوعات كثيرة من خلال الحديث الهاتفي
- يسهل على الطرف الآخر رفض طلبك وهو على التليفون مع أنه قد يصعب عليه رفضه و أنت معه وجهاً لوجه

استخدام الهاتف في الحديث

- هناك قواعد لتخاطب بالهاتف تبدأ بالتعارف والتقديم ويجب أن يكون وقتها محدود
- شدة الصوت واختيار النبرات المناسبة كلها عوامل هامة عند الحديث بالهاتف
- نبرة الصوت والكلمات المنتقاة عوامل تتأثر بالحالة النفسية والصحية للمتحدث , ويجب عدم استخدام الهاتف في الحديث عندما تكون مرهقاً أو عصبياً أو في ظروف غير ملائمة
- عملية التنفس تنتقل عبر أسلاك الهاتف وعلى المتحدث ألا يتنفس أثناء أحد الجمل والعبارات الهامة وينظم عملية التنفس مع الوقفات
- على المتحدث أن يكون جاهزاً بعباراته والبيانات التي يريد استخدامها
- خاتمة الحديث الهاتفي عبارة عن ملخص للحديث وتحديد ما تم الاتفاق عليه بوضوح لا يسمح باختلاف الفهم أو الإدراك من خلال الألفاظ المستخدمة