ماهية وسائط الاتصال

المحاضرة 02: مؤشرات مهارات الاتصال

1-مهارة الإنصات: وتتمثل في إثارة رغبة المتحدث في الاستمرار في طرح الفكرة من خلال إبداء رغبة في الاستماع إليه، كما يتمثل أيضا من خلال فهم وتحليل وتقييم تعبيرات المرسل دون تكوين اتجاه عكسي عليها.

2- مهارة الإقناع: تتمثل في قدرة الشخص على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالآخرين بتوفر أربع شروط تمثل ضروريات الحديث المؤثر وتضمن قوة تأثير الرسالة وإكسابها أهمية لدى المتلقي هي:

-المعرفة- المصداقية أو توفر الميل نحو الموضوع- الحماس- الممارسة.

3- مهارة التعامل مع الآخرين: باعتبار أن الإنسان يعيش في وسط اجتماعي معقد ومشبع إلى حد كبير من حيث الخصائص والتنوع الثقافي، والإنسان في إطار الجماعة الذي ينتمي إليها أيا كانت طبيعة هذه الجماعة ومحورية هذا الانتماء تجعله مجبرا على التعامل مع من حوله من البشر، وتعتمد قدرة الفرد على اكتساب مهارة فن التعامل مع الآخرين على قدرته في إدارة الموقف الاجتماعي بشكل عام.

المحاضرة 03: ضوابط نجاح العملية الاتصالية الموجهة لخدمة الفرد:

يقوم فن خدمة الفرد على أساس إيجاد صلة بين الأخصائي (اجتماعي، نفسي...) والمبحوث أو المستفيد من الخدمة من خلال سلسلة من الاتصالات، ولا يتحقق النجاح في خدمة الفرد لمجرد إجراء اتصالات روتينية وإنما من الضروري أن يعتمد على التفاعل الايجابي المباشر بين الأخصائي والمفحوص ذلك أن هدف خدمة الفرد بصفة عامة يقوم على تأهيل فرد معين أو جماعة سيئي التكيف مع أنفسم وبيئتهم.

ومنه يمكن الإشارة غلى الموقف الاتصالي على انه عملية دينامية تجمع بين الأخصائي والفرد يتم فيها تقديم خدمات اجتماعية، إرشادية، تعليمية، طبية.

فمن عوامل أو ضوابط نجاح العملية الاتصالية الموجهة لخدمة الفرد مايلي:

-تقدير المشكلة (تقدير المشاعر): ويقصد بها تعامل الأخصائي مع المشكلة باهتمام وإعطائها أهمية دون التقصير من حجمها، هذه الخطوة ستساعد المفحوص على أن يخطوا الخطوة الأولى نحو الأخصائي بوضع الثقة فيه.

-السرية (الحفاظ على أسرار المبحوثين): من أكثر الأمور التي تدعم العلاقة الاتصالية بين الأخصائي والمبحوث هي الشعور بأن المعلومات التي يدلي بها تكون في حيز العملية

الاتصالية، وهذا سيجعله أكثر قربا واتصالا به وبالتالي فتح المجال لأخذ معلومات أكثر سرية وشخصية.

- **المصداقية:** كلما كان الأخصائي واضحا في عباراته وسلوكاته كلما حققت عملية الاتصال أهدافها دون خوف أو تحريف للمعلومات من جانب المفحوص.

-**الألفة والمودة:** وهذا العمال يعتبر حصيلة لما سبق الإشارة إليه، فعندما يكون هناك تقدير للمشاعر وتحفظ على الأسرار ووضوح ومصداقية في التفاعل فإن مردود ذلك هو خلق حالة من الألفة والمودة تقود إلى تحقيق الهدف الاتصالي.