

المحاضرة الرابعة

رابعاً : مهارة التواصل ولغة الجسد :

- التواصل اللفظي: يضم التواصل اللفظي التحدث والاستماع، ويُعدّ من أهم وسائل التواصل في الحياة اليومية. يتطلب التواصل اللفظي الفعّال استخدام لغة واضحة ومناسبة للموقف، وتنظيم الأفكار جيّداً، والتحدّث بثقة وحماس.
- التواصل غير اللفظي: يضم التواصل غير اللفظي لغة الجسد، وتعابير الوجه، ونبرة الصوت، وحركات الجسم. يُمكن للتواصل غير اللفظي أن يُعزّز أو يُناقض الرسالة اللفظية، لذلك، من المُهم الانتباه إلى إشارات لغة الجسد والتأكّد من أنّها تتوافق مع ما تقوله.
- الاستماع بانتباه: يُعدّ الاستماع الفعّال مهارة أساسية في التواصل الفعال. يتضمّن الاستماع الفعال التركيز على ما يُقوله الشخص الآخر، وفهم وجهة نظره، وإظهار الاهتمام والاحترام.
- الكتابة الواضحة: تضم الكتابة الواضحة القدرة على كتابة رسائل بريد إلكتروني، وتقارير، ومُستندات ... بطريقة واضحة ومُنظمة. تتطلب الكتابة الواضحة استخدام قواعد اللغة على نحو صحيح، وتنظيم الأفكار بطريقة منطقية، واستخدام أسلوب مُناسب للموقف.
- يُعدّ بناء علاقات إيجابية بالآخرين مهارة أساسية في التواصل الفعال. يتضمّن ذلك إظهار الاهتمام بالآخرين، والتعاطف معهم، وبناء الثقة والاحترام المُتبادل.

- علامات التوتر في تعبيرات الوجه

يُعدّ الوجه مرآة تُظهر مشاعرنا وأفكارنا، والتوتر ليس استثناءً .

في ما يلي بعض علامات التوتر التي تظهر على الوجه:

- تقطيب الحاجبين: يُعدّ تقطيب الحاجبين من العلامات الشائعة للتوتر والقلق
- تضيق العينين: قد يُشير تضيق العينين إلى التركيز الشديد أو محاولة السيطرة على المشاعر .
- عض الشفاه: قد يقوم الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر بعض شفاههم أو خذّم الداخلي كوسيلة لاداءية تهدئة أنفسهم.
- تجنّب الاتصال بالعين: قد يتجنّب الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر الاتصال بالعين كوسيلة للانسحاب من الموقف أو إخفاء مشاعرهم .
- فرك العينين: قد يكون فرك العينين علامة على الإرهاق أو محاولة تخفيف التوتر.
- تقاطع الذراعين: يُعدّ تقاطع الذراعين من العلامات الشائعة للدفاعية أو الانغلاق. قد يقوم الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر بتقاطع ذراعيهم كوسيلة لحماية أنفسهم أو إبعاد أنفسهم عن الموقف .
- فرك اليدين: قد يُشير فرك اليدين إلى التوتر أو القلق أو محاولة التهدئة .
- هز القدمين أو الساقين: قد يكون هز القدمين أو الساقين علامة على الملل أو عدم الارتياح أو التوتر العصبي .

- اللعب بالشعر أو الملابس: قد يلجأ الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر إلى اللعب بشعرهم أو ملابسهم كوسيلة لتشتيت انتباههم أو تهدئة أنفسهم.
- التعرّق: يُعدّ التعرّق من الاستجابات الفسيولوجيّة الطبيعيّة للتوتر.
- التحدّث بسرعة: قد يتحدّث الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر بسرعة أكبر من المعتاد، وقد يتلعثمون أو يتردّدون في الكلام.
- رفع الصوت: قد يرفع الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر صوتهم دون وعي، خاصة إذا كانوا يشعرون بالإحباط أو الغضب.
- خفض الصوت: قد يخفض الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر أو الخجل صوتهم لدرجة يصعب سماعهم.
- التنهّد: قد يكون التنهّد علامة على الإرهاق أو التوتر أو الإحباط.