

أغلب نماذج الاتصال اهتمت بعملية رجع الصدى Feed Back التي تحدد مدى نجاح الاتصال ووصول الرسالة وتحقيق هدفها. وفي الاتصال الانساني تمثل مهارة الاستماع جزءا هاما في تحقيق التناغم والتوافق بين المرسل والمستقبل أو بين المتحدث والمستمع. ثمة فرق بين السمع Hearing الذي يتعلق بوظيفة الاذن في تلقي المثيرات الصوتية، أما الاستماع Listening فيتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة في الرسالة أثبتت الدراسات ان الإنسان يسمع ما يقارب من 50% من وقته والباقي ينفق في الكتابة والتحدث، كما يستطيع العقل البشري التفكير في 600 كلمة في الدقيقة وأن يستمع إلى 300 كلمة في الدقيقة وأن ينطق 125 كلمة في الدقيقة، إذن هذا دليل واضح على أن قدرة السمع تفوق قدرات الكتابة والتحدث والقراءة. - يفقد الانسان حاسة البصر ومع ذلك يبقى يحصل على اتصال بالجماعة . - إن الاستماع يقوي انطباعات الود ويعزى بالمشاركة عن طريق توفير فرص الفهم والتعرف على أفكار و آراء الآخرين. وفي دراسة استقصائية لنفس الباحثين على 500 مؤسسة كبرى في الو. 2- مهارة القراءة: فالتنظيم الإداري يستدعي جمع المعلومات ونشرها ولا يمكن القيام بهذه العملية إلا إذا اطلع المديرون على الوثائق والتعليمات الوافدة إلى المؤسسة . وتعرف القراءة بأنها عملية فكرية عقلية شديدة التعقيد لارتباطها بالنشاط العقلي و الفيزيولوجي للإنسان إضافة إلى حاسة البصر، 2-1- أغراض القراءة : وتتمثل في: القراءة الصامتة: إن التعرف على الكلمة أو تفسيرها لا يحتاج بالضرورة إلى نطقها و القراءة في صمت تعتبر نوع من أنواع الاستماع بالعين، فعندما نرى هذه العلامة فإننا ندرك معناها دون أن تنطق أو تقرأ. فالقارئ البطيء يكون تركيزه على الكلمات أكثر من القارئ السريع. 2-3- تحسين مهارة القراءة: من خلال: - تحديد الأولويات . - الانتباه اثناء القراءة .