

الاتصال

اعداد :د باسم سامي شهيد

ما هو الاتصال؟

الاتصال من العمليات المهمة والضرورية التي تعمل على ضمان التواصل بين الإنسان ومحيطه، لذلك هي من الأنشطة الإنسانية المستخدمة كثيراً ودائماً من قبل الجميع في كل مكان سواء في العمل أو المنزل أو المحيط الاجتماعي أو السوق أو المجتمع ... الخ.

بعض تعريفات الاتصال:

فعلى سبيل المثال عرف البعض الاتصال بأنه تبادل للمعلومات ونقل للمعنى.

وعرفه آخرون بأنه عملية إرسال واستقبال المعلومات بين الناس.

الاتصال هو تبادل الحقائق والأفكار والآراء والعواطف بين شخصين أو أكثر.

كما فسره البعض على أنه عملية جمع الكلمات أو الأحرف أو الرموز أو الرسائل،

والطريقة التي يمكن بواسطتها لأحد أعضاء المؤسسة أن يشترك في المعنى

والمفهوم مع عضو آخر.

الاتصال هو تبادل الآراء والمعلومات من أجل إحداث تفاهم وثقة متبادلة أو إحداث

علاقات إنسانية طيبة.

مما سبق يتضح أن الاتصال ليس وسيلة للتواصل فقط بل هو أيضاً وسيلة لتحقيق

أهداف المؤسسة من خلال التأثير على أنشطة الأفراد وتوجيهها لما فيه مصلحة المؤسسة، أي

أنه يعتبر وسيلة من أجل تعديل سلوك الأفراد وإحداث تغيير فيه.

لذا تعتبر عملية الاتصال عملية هادفة أي يوجد غرض أو هدف للاتصال، مثل طلب تنفيذ

عمل أو رفع شكوى أو تقديم اقتراح للرئيس ليأخذ به ... الخ.

وهذا يعني أنه بدون الاتصالات عملية القيادة تصبح من العمليات غير الممكن استخدامها أو

الاستفادة منها.

عناصر عملية الاتصال:

١. المرسل. ٢. المستقبل. ٣. الرسالة. ٤. التغذية الراجعة.

خطوات عملية الاتصال:

١. المرسل (الإرسال). ٢. الرسالة. ٣. تحويل الرسالة إلى رموز. ٤. وسيلة الإرسال (القناة).

٥. الاستقبال (المستقبل). ٦. تحليل الرموز. ٧. فهم الرسالة. ٨. الاستجابة.

التغذية الراجعة

المرسل الرسالة المستقبل

(١) الخطوة الأولى: (الإرسال (المرسل). ٢) الخطوة الثانية: (وسيلة الإرسال / طريقة الإرسال (قناة).

(٣) الخطوة الثالثة: (استقبال الرسالة (المستقبل). ٣) تحويل إلى رموز (٥) تحليل الرموز (٦) فهم الرسالة (

(٧) الرسالة (٨) الاستجابة (

طرق الاتصال

١. الاتصالات الشفهية: نقول الاتصال شفهي عندما تكون الرسالة المرسله قد نقلت

بواسطة الهواء أو الأثير عند نقلها من المرسل إلى المستقبل.

٢. الاتصالات المكتوبة: نقول الاتصال كتابي عندما تكون الرسالة المرسله قد دونت

بالرموز الأبجدية أو الرياضية عند نقلها من المرسل إلى المستقبل.

٣. الاتصالات غير اللفظية: نقول الاتصالات غير لفظية عندما تنقل الرسالة المرسله من

المرسل إلى المستقبل بواسطة الصور أو الرسوم البيانية أو الخرائط أو الإشارات

والتعبير الجسماني.

وسائل الاتصال

١. الاتصال الشخصي (محادثة، لقاءات، مقابلات، مؤتمرات، الخطابة ... الخ).

٢. الهاتف. ٣. اللاسلكي. ٤. الفاكس. ٥. وسائل الإعلام (لوحات الإعلانات، الصحف، المجلات، التلفزيون، الراديو،

الإنترنت، ٦. الاتصال الصوري.

الاتصال التنظيمي

١. الاتصالات التنظيمية الرسمية: وهي الاتصالات التي تكون ضمن الإطار الرسمي ومن

خلال العلاقات التي تحكمها اللوائح والقوانين والهيكل التنظيمية.

وتأخذ الاتصالات التنظيمية الرسمية الأشكال التالية:

الاتصالات التنظيمية الرأسية: A.

١-الاتصالات الهابطة: وهي التي تكون من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى.

٢-الاتصالات الصاعدة: وهي التي تكون من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى.

الاتصالات التنظيمية الأفقية: B.

١-الاتصالات الجانبية: وهي التي تكون بين موظفين من نفس المستوى الإداري.

٢. الاتصالات التنظيمية غير الرسمية: هي الاتصالات التي تحدث بشكل غير رسمي بين الموظفين داخل المؤسسة، وتحكم هذه الاتصالات العلاقات الشخصية كالصداقة والزمالة ... الخ.

معوقات الاتصال

١. معوقات تتعلق بالمرسل:

- ١- دلالات الألفاظ: الكلمات المستخدمة تحمل أكثر من معنى أو غير واضحة، وبالتالي يمكن تفسيرها بأكثر من طريقة.
- ١- التحريف: تغيير محتوى الرسالة بشكل جزئي أو كامل مما يؤثر على المعنى المطلوب نقله.
- ٣- التنقية: الرسالة حين مرورها من شخص إلى آخر تفقد جزء منها، وبذلك حين تصل إلى وجهتها النهائية تكون قد فقدت أجزاء مختلفة تترك أثر على المعنى المطلوب نقله.
- ٤- اختلاف المهارات: من شخص إلى آخر تختلف القدرات المتعلقة بالتعبير والكتابة والقدرات اللغوية ... الخ، وذلك يقف عائقاً في بعض الأحوال في طريق إرسال الرسالة المطلوبة.
- ٥- الاحتفاظ بالمعلومات: حجز المرسل للمعلومات وتأخيرها مما يؤدي إلى وصولها بعد فوات الأوان.
- ٦- وجهات النظر الضيقة: بعض المرسلين تكون نظرهم للأمور محدودة في نطاق اهتماماتهم الشخصية أو المهنية.
- ٧- الوقت: عدم توفر الوقت للقيام بالاتصال بالشكل المطلوب، خاصةً عند الإدارة العليا بسبب كثرة أشغالهم، أو اختيار الوقت غير المناسب.
- ٨- التحيز أو التحامل: اتخاذ موقف محدد من حدث أو موضوع مما يؤثر على فحوى ومضمون الرسائل المرسلة.
- ٩- الخوف: من قول الحقيقة لسبب ما مما يؤدي إلى إرسال رسائل غير صحيحة.
- ١٠- الإشاعات: التي تكون مصاحبة للرسالة أو المرتبطة بموضوع الرسالة، حيث يكون لها دور قوي في التأثير على مضمون الرسالة.

٢. معوقات تتعلق بالقناة:

- ١- عدم وضوح القناة. ٢- عدم ملائمة القناة للرسالة المرسلة. ٢- المحيط المادي يقف عائقاً أمام الرسالة أو يعمل على التشويش عليها.

٣. معوقات تتعلق بالمستقبل:

- ١- الانتقاء الإدراكي: المستقبل يتقبل الرسائل التي تتوافق مع ميوله ورغباته واتجاهاته ... الخ. ٢- الاختلاف في الإدراك: القدرة على الاستيعاب تختلف من شخص إلى آخر، وبالتالي تفسير الرسالة الواحدة قد يتم بأكثر من طريقة من قبل أشخاص مختلفون. ٣- الأحكام المسبقة والقناعات الشخصية لدى المستقبل. ٤- عدم الانتباه بشكل كامل أو الانتباه الجزئي (عدم التركيز) من قبل المستقبل.

٤. معوقات تتعلق بالمؤسسة:

- ١- طبيعة المؤسسة من حيث عدم وضوح السياسات والإجراءات، بالإضافة إلى عدم تحديد الصلاحيات والمسؤوليات.
- ٢- المسافة التنظيمية بين المرسل والمستقبل والمرور من خلال مجموعة من الوسطاء. ٣- تعدد القنوات.

معوقات سلوكية للاتصال

١. التسرع في التقييم أو التعليق: التسرع بالحكم وإصدار التعليقات غير المفيدة والأحكام غير الناضجة تعيق من عملية خلق التفاهم المشترك.
٢. استخدام العبارات التقريرية أو التخصيصية: العبارات التقريرية تدفع الآخرين لاتخاذ موقف الدفاع والمقاومة، وتؤدي إلى التوتر والتحول إلى حالة الدفاع والاستمرار فيها يؤدي إلى انخفاض درجة الاستماع.
٣. مقاطعة الآخرين: تشير المقاطعة إلى عدم الاهتمام بالآخرين أو بأفكارهم، وهذا يترك أثر نفسي سيئ.
٤. الغضب عند المقاطعة والاستفسار: المقصود صدور أقوال سلبية عندما يتم مقاطعتك من قبل المستمع أو حين تكرار الاستفسارات.
٥. الاستئثار بالحديث: من الضروري ترك فرصة الحديث للآخرين، لأن عدم مشاركة الآخرين في الحديث لفترة طويلة يفقدهم الاهتمام.
٦. أسئلة الاستدراج: هي الأسئلة التي قد يشعر المستقبل من خلالها بالتأمر مما يؤدي إلى الغضب واتخاذ موقف سلبي من الحديث.
٧. التهكم والسخرية: وهذا يعمل على استفزاز المستقبل وينتج عنه ردود فعل سلبية.
٨. التركيز على الأخطاء: الإطالة في نقاش أخطاء الآخرين وإظهار حماقتهم يؤدي إلى مضايقتهم، فلا يفيد المخطئ أن تركز على أخطائه بقدر ما يفيد اهتمامك بمعالجة الموقف.
٩. المجادلة: من خصائص المجادلة أن تقلل درجة الرشد عند كلا الطرفين وتزيد من تمسك كل منهما برأيه وتصلبه في موقفه.
١٠. ممارسة بعض العادات المعوقة: مثل استخدام الهاتف، عدم النظر إلى المتحدث، العبث بالأوراق الملقاة على المكتب، التأرجح بالمقعد ...

كيف نحسن الاتصالات؟

١. التمس توضيح أفكارك قبل عملية الاتصال: كن دقيقاً، رتب أفكارك، اختار اللهجة المناسبة، والتعبير المناسب، والكلمات المناسبة.
٢. وضوح الرسالة: الرسالة الواضحة هي التي يكون الهدف منها واضح، ومختصرة، وسليمة اللغة، ومؤثرة.
٣. أظهر الوجه المناسب: عملية الاتصال تبدأ بالوجه قبل اللسان ٤. تأكد من أن تصرفاتك تؤيد تعليماتك: ما تفعله هو تأكيد وتدعيم لما تقوله. ٥. خذ في الاعتبار الموقف المادي: حيثما تعطي معلوماتك تأكد أن لا يكون هناك تشويش أو ضوضاء أو قناة غير واضحة ... الخ. ٦. خذ في الاعتبار الموقف الإنساني: إمكانيات الشخص المقابل، قدراته الاستيعابية، إلمامه بالموضوع المتداول ... الخ، مثلاً تجنب استخدام المصطلحات غير المعروفة أو المفهومة للمستقبل.
٧. أحصل على التغذية الراجعة: لكي تتأكد أن رسالتك وصلت كما يفترض وبالشكل المطلوب.
٨. أصغي باهتمام: كن منصتاً فعالاً. ٩. اختار الظروف المناسبة للاتصال: الوقت والمكان المناسبين الذين يسهل عمل المرسل ويساعد المستقبل.

الإصغاء (الإنصات)

الإصغاء أو الإنصات يعني أن المستمع يحاول الإمساك بكل من الحقائق والمشاعر فيما يسمعه، أي أنه يحاول أن يفهم ويستجيب للأحاسيس التي تتضمنها الكلمات. كيف نحسن من مهارات الإصغاء:

١. الإصغاء بصبر للشخص الآخر حتى لو كان مخطئاً فيما يقول. الإصغاء للمعنى الإجمالي، أي يجب أن نصغي أيضاً للاتجاهات والمعاني التي تتضمنها الكلمات. ٣. لاحظ الحركات الجسدية وتعبيرات

الوجه فهي جزء من الرسالة. ٤. أعط المتحدث الوقت الكافي للحديث ولا تقاطعه. ٥. إذا أردت استيضاح شيء فليكن بلباقة متناهية أعد ما قاله على شكل سؤال. ٦. تجنب الأسئلة المباشرة أو الجدل فيما يقوله الشخص الآخر. ٧. ركز في الأمور التي تجنب المتحدث قولها (المعاني الكامنة). ٨. احذر من أن تكون طرفاً أو أن تتورط عاطفياً في المشكلة.