**مهـــارات الإتـــصال**

**د.حسام حمدي عبد الحميد**

**إعداد.**

**عيوون المها**

**المحاضرة الاولى**

**(الاتصال:المفهوم-الخصائص)**

**-مفهوم الإتصال:**

**من أكثر الأنشطة التي يقوم بها ( communication) يعتبر الإتصال الإنسان في حياته . فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته وحتى اخر حياته . فمن خلاله تحدث التفاعلات بين الأفراد .. تلك التفاعلات التي ينتج عنها نقل الأفكار وتبادل المعلومات وتلبية الحاجات.**

**فما هو الإتصال؟ومتى يحدث؟وماهي خصائصه؟**

**مفهوم الإتصال.**

**أصل كلمة "إتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي "وصل" والمضارع منه "يصل" ويقال "وصل الشيء" أو "وصل الى الشيء وصولا" أي بلغة وانتهى اليه. والكلمة في اللغة الانجليزية هي وتعني " تبادل المعلومات أو الافكار أو الآراء عن طريق communication الكلام او الكتابه أو الإشارة ". والواقع ان هناك تعريفات كثيره لمصطلح "الإتصال" وليس هناك تعريف واحد جامع شامل متفق عليه لهذا المصطلح.**

**ويرجع السبب في ذالك إلى أن عملية الإتصال تدخل في جميع مناحي الحياة , بالنسبة للإنسان والحيوان والنبات وحتى الجماد وهذا يعني أن تعدد تعريفات مصطلح الاتصال يرجع إلى تعدد مجالاته , لكن ثمة تعريفات شاملة لهذا المصطلح ,**

**فقد عرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه " أسلوب لتبادل المعاني بين الاشخاص من خلال نظام متعارف عليه , أو من خلال إشارات محددة.**

**يعرف قاموس إكسفورد الاتصال بأنه " نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة"**

**تعريف (كارل هوفلاند) للاتصال : هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية ) لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (مستقبلي الرسالة).**

**ويعرف شرام الاتصال بأنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والاتجاهات بين فرد وأخر أو مجموعة افراد والمشاركة فيها يتم من خلال الرموز.**

**إذا نظرنا الى هذه التعريفات فنحن نجد تشابه بين هذه التعريفات , يوجد لدينا أطراف مختلفة,ويوجد تبادل معلومة,عبر رسالة معينة ,يوجد مرسل ومستقبل,ويوجد إحداث أثر,بهدف نقل أفكار ومعلومات من شخص لآخر وتبادل الخبرات ومشاركتها .**

**ومن هنا فإن مفهوم الاتصال**

**1-يحتوي على صلة ,أي علاقة إيجابية بينك وبين من تتصل به.**

**2-يقتضي البلاغ ,أي توصيل ماتريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.**

**3-يعني الاتحاد,أي الاتفاق والانسجام مع الاخرين.**

**ونستخلص من التعاريف السابقة إلى أن الاتصال في طبيعته يتسم بالسمات التالية:**

**1-الاتصال مسبب, فلابد من اسباب لمزاولته وأحداثه.**

**2-الاتصال مدفوع, حيث يرتبط بدوافع الأفراد ومثيرات تلك الدوافع .**

**3- الاتصال موجه, وذالك نظرا لتوجيهه تجاه هدف معين.**

**4-الاتصال اجتماعي, نظرا لارتباطه بمكونات السلوك الإنساني.**

**5-الاتصال تفاعلي, وذالك نظرا لعلاقات التداخل والتأثير والتأثر.**

**6-الاتصال عملية مستمرة لاتتوقف او تتجمد عند نقطه محددة أي انها مثل النهر عبر الزمن ومثل العلم متجدد ومتراكم.**

**7-الاتصال عملية على درجة عالية من المرونة والديناميكية عملية قد تدور حول حادثة أو واقعة.**

**سمات عملية الاتصال الأساسيه:**

**الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا.**

**إذا اراد شخص ما أن يتراجع عن الاتصال بعد حدوثه,فإنه لايستطيع ذالك .قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ماأفسده الاتصال . لكن لايمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. وبما أن الاتصال لايمكن التراجع عنه فإنه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده, فإنك غالبا لن تعيد الاتصال بهذا المطعم لطلب نفس هذا الطعام.**

**\_الاتصال يشكل نظاما متكاملا.**

**يتكون الاتصال من وحدات متراكبة , وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أولم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل لايحقق النتائج المرجوة منه.**

**أهمية الاتصال:**

**يعد الاتصال اساس حياتنا اليومية , فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميا, فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر , ونقل الأفكار , واستعراض الأخبار , وتناقل وجهات النظر, وتوفير المعلومات غير الرسمية, وغيرها الكثير .**

**ويمكن ان نتتبع أهمية الاتصال من عدة نواحي أهمها مايلي:**

**1-القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب: عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين.**

**2- أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة.**

**3-يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المدرسة وتطورها.**

**4-يوثق العلاقات بين الأفراد فهو وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك وتوجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص : كخطيب مسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين , أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة.**

**5-وسيلة لتحفيز العاملين للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.**

**مبادئ الاتصال:**

**إن الاتصال الفعال هو العملية التي يقوم بموجبها طرف (مرسل) ينقل رسالة لفظية أو غير لفظية لطرف (مستقبل) بوسيلة ما لتحقق هدف معين : ومن ثم فإن الاتصال الفعال يجب أن يستند إلى المبادئ الأساسية التالية:**

**-لماذا؟ .... وتعني ضرورة تحديد الهدف من الاتصال : لماذا يقوم طرف بإرسال رسالة.**

**-من؟ .... وتعني تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصة: (من هو الطرف الأخر ) فرد أو أكثر.**

**-ماذا؟ .... وتعني ضرورة تحديد مضمون الرسالة, أو ماذا سنقول للطرف الأخر , ماهي الافكار المطلوب إرسالها للطرف الأخر.**

**-كيف؟ .... وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي سوف تستخدم في الاتصال : ماهي القناة أو الوسيلة الاتصالية التي من خلالها يتم نقل الرسالة الى الطرف الأخر.**

**-أين؟ .... وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الأخر.**

**-متى؟ .... وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال بالطرف الأخر.**

**دوافع الاتصال:**

**- دافع الانتماء ويعني الرغبة في وجود علاقة بين الذات والآخر تقوم على مشاعر التعاطف والمحبة وهذا الدافع يمثل ركنا هاما في تنشيط عملية الاتصال الانساني.**

**- دافع الاعتماد ويعني حاجة الفرد إلى أن يقوم الآخرون بمساعدته على حل مشكلاته وتهيئة الأمن النفسي له وإشباع حاجاته إلى التواصل مع أعضاء المجتمع وهذا يتم من خلال الاتصال الإنساني , وهدفنا هنا هو مساعدة الأفراد في المجتمع وخاصة منتسبي الجامعة ممن يعانون من مشكلات اجتماعية أو أكاديمية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها.**

**- دافع الاتصال من أجل الإقناع كل منا في اتصاله بالآخرين يحاول جاهدا أن يقنع الأخر بوجهة نظره أو برأي معين.**

**- دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض . فنجد عاطفة الأمومة والأبوة ونجد التفاعل بين الأصدقاء والتكافل والانزعاج إذا ما حدث لأحد مكروه.**

**- دافع الاتصال من أجل التعليم أن القيم والأعراف والعادات والتقاليد تنتقل بين الأفراد والأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال في الأسرة أو في المدرسة أو الجامعة ... حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بأدلة بين المتعلم والمعلم حتى وان اعتمد المعلم على طريقة الإلقاء دون إتاحة الفرصة للمتعلم بالمناقشة الفردية.**

**اهداف الاتصال:**

**الاتصال مثل أي نشاط انساني له اهداف كما ان الاهداف التي يضعها الانسان لنفسه ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها كما ان الافراد مختلفون في احتياجاتهم فانهم ايضا يختلفون في اهدافهم بصفة عامه .**

**اولا/اهداف شخصية:**

**-المحافظة على الحياة.**

**-الشعور بالطمانينية وذلك من خلال التعبير عن المشاعر والرغبات والعواطف.**

**-الحاجة الى الاقناع حيث يشعر الكثيرون بالضرورة الى اقناع الاخرين.**

**-اتخاذ القرار المناسب يلجا الكثيرون الى الاتصال بالاخرين للبحث عن القرار المناسب .**

**توكيد القرارت والمواقف عندما يتخذ الانسان قرار قد يرغب في التراجع عنه.**

**ثانيا/اهداف اجتماعية:**

**- تقوية الصلة.**

**- تحقيق التعاون.**

**- المحافظة على المؤسسات الاجتماعية مثل الاسرة.**

**- التعرف على اراء الاخرين.**

**ثالثا/اهداف اقتصادية:**

**بهدف الاتصال الى جميع المعلومات الاقتصادية وتبادلها.**

**رابعا/اهداف نفسية:**

**وتتمثل اهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر ويمكن تناولها من جانبين اساسيين:**

**-المشاعر الايجابيه: وهي كثيرة كالاحترام حيث يهدف التواصل الى تحقيق تلك المشاعر الايجابية للفرد.**

**-المشاعر السلبية: مثل الكره والإساءة والرفض والبعد حيث يهدف الاتصال الى توضيح تلك المشاعر حسب الموقف.**

**خامسا/اهداف معرفية:**

**تتمثل في المعرفة والتعليم والاطلاع من اجل فهم البيئة , ويتم تحقيق الاهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:**

**1-طريقة نظامية وتسمى التعليم كالمدارس والجامعات.**

**2-غير نظامية وتسمى المعرفية غير النظامية.**

**سادسا/اهداف امنية:**

**فكل انسان يحتاج الى الشعور بالامن والاستقرار في حياته, والاحتياج الامني يختلف باختلاف المراحل العمرية للانسان:**

**1-في مرحلة الطفولة يكون اهم اهداف التواصل عند الطفل مع والديه.**

**2-في مرحلة الرشد يبقى نفس الهدف مع الكبير ايضا ولكن يأخذ شكلا اخر فيتواصل مع الاقارب ومع الاصدقاء.**

**3-في مرحلة الشيخوخة يحرص الفرد على التواصل مع الابناء.**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**تم بحمد الله المحاضرة الأولى : إعداد عيوون المها**

**المحاضرة الثانية**

**(عناصر الاتصال ومتطلباته)**

**عناصر الاتصال:**

**بما أن الاتصال حقيقة اجتماعية تعبر في مضمونها عن تفاعل بين طرفين فعندما تقوم بتحليل هذه العملية نجد أنها مهما كانت فريدة - لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية:**

**1- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال.**

**2- الرسالة.**

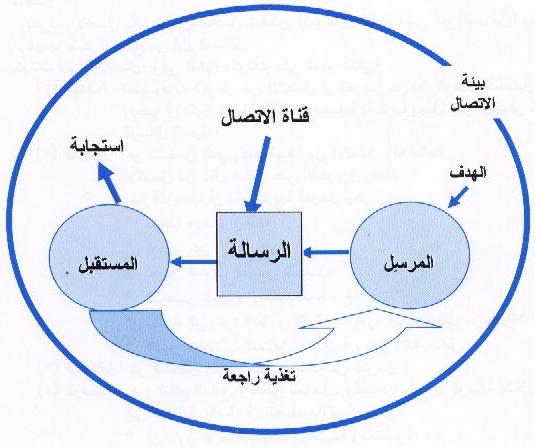
**3- التشويش على الرسالة.**

**4- القناة أو الوسيلة.**

**5- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال.**

**6- رجع الصدى أو التغذية الراجعة.**

**7- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.**

****

**ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:**

**1) المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل :هو صانع الرسالة أو منشأها , وهو يقوم بأربع مهام في العملية الاتصالية الواحدة : أ- يحدد المعنى الذي يريد إيصاله للطرف الآخر ، ب- يضع هذا المعنى في رموز ( كلامية أو غير كلامي ) ، ج- يرسل الرسالة ، د- يتفاعل مع تجاوب المستقبل للرسالة. وهكذا فإن المرسل هو مصدر الرسالة التي تبدأ عندها عملية الاتصال التي يريد أن يؤثر في الآخرين أو أن يشاركوه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهاته والمرسل الناجح يأخذ في الاعتبار مدى استجابة المستقبل للرسالة وتأثره بها وفهمه لمضمونها.**

**2) الرسالة :هي المعنى الذي كونه المرسل , وهي ذاتها تتكون من مجموعة من : الكلمات والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تظهر للطرف الآخر. كما أنها تشمل الانطباع الذي يعطيه الإنسان عن نفسه ( واثق، خائف، متردد، ... الخ) بأسلوبه في التعبير .**

**ويتوقف فهم الرسالة على الأثر الذي تتركه لدى المستقبل لها وعلى الوسيلة التي توصل الرسالة وعلى المواقف الاجتماعية التي تستقبل فيها الرسالة ,ولكى يتحقق فهم كامل للرسالة يجب :**

**\*أن يستعمل المرسل كلمات ومصطلحات لا تؤدي إلى سوء الفهم .**

**\*ان يعطى المرسل معلومات كاملة لأن إعطاء معلومات جزئية يؤدي إلى إضعاف عملية الاتصال.**

**\*أن يمتلك المستقبل مهارات معينة مثل القدرة على استخلاص المعاني والاستماع والتفكير ومعرفة مستوى المستقبل وطبيعة الرسالة .**

**\*ان يتم الاهتمام بدوافع وقيم وإدراكات المستقبل للمعاني .**

**3-) التشويش : هو العنصر الذي يدخل على العملية الاتصالية فيغير من المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة , أي أن كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. ويمكننا أن نقسم التشويش إلى أربعة أقسام :**

**أ- التشويش المادي : وهو التشويش الخارجي كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذاالمصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، وقد يشمل التشويش المادي أيضاً الرائحة غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر القوية، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كتعثر كلماته أو درجة سرعة حديثة، أو ملابسه ، أو شكله الخارجي ، كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.**

**ب- التشويش النفسي : وهو التشويش الداخلي في عقل الإنسان , فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر في المعنى المتبادل في العملية الاتصالية , على سبيل المثال ، الأفكار المسبقة التي نكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم ، قد تكون عائقاً أمام تقبلنا لهؤلاء الأفراد .فالطالب عندما يسمع عن أستاذ ما أنه (لايعرف كيف يشرح ) وتكون الحقيقة العكس من ذلك ، ثم يأخذ معه مادة ويحضر محاضراته ، لن يستطيع الطالب أن يفهم من هذا المدرس ، لأن لديه فكرة مسبقة ( تشويشاً نفسيا ) بأن الأستاذ ( لايعرف كيف يشرح الدرس ). والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.**

**ج- التشويش الدلالي : وهو اختلاف معنى الكلمة من شخص لآخر ، على سبيل المثال ، كلمة (عين) ، قد تعني : عين الماء ، أو عين الإنسان ، أو عين الحقيقة، أو عين الشمس ، أو عين الحسد ... وهكذا ، فقد يقصد المرسل معنى من الكلمة ويفهمها الطرف الآخر بمعنى مختلف فيحدث التشويش الدلالي .**

**د- التشويش التكنولوجي العضوي : التشويش التكنولوجي يتمثل في تشويش شبكة الجوال أو محطة الراديو أو ... أي كل مايختص بالتكنولوجيا .**

**4-) الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة : الوسيلة هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.**

**5) المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال. :المستقبل هو الشخص الذي يقوم بتحليل الرسائل وتفسيرها وترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل ,أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاث مهام: استقبال الرسالة، ثم فك رموزها وتحويلها إلى معان ثم الاستجابة.**

**6) رجع الصدى أو التغذية الراجعة : رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفُهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة ، بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.**

**7) بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال , وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه. ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.**

**بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال:**

**هناك بعض المفاهيم الخاطئة عن الاتصال التي تؤدي إلى نتائج عكسية وسلبية . وعندما يدرك كل منا وجود هذه المفاهيم الخاطئة عن الاتصال ، فإنه يعمل على تجنبها وعدم الوقوع فيها ليحسن من طريقة اتصاله وتفاعله مع الآخرين .**

**من أهم هذه المفاهيم الخاطئة :**

**1) الاتصال سيحل كافة المشكلات :يعتقد البعض أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات ، على سبيل المثال كثير من رجال الأعمال والسياسيين والدعاة والمصلحين والمستشارين وغيرهم يظنون أن مجرد جمع الأطراف المتخاصمة ليتواصلوا مع بعضهم البعض سيحل المشكلات التي بينهم. ومثال ذلك مشكلة الصراع العربي الإسرائيلي في فلسطين المحتلة، حيث يظن كثير من السياسيين أن جمع الأطراف ليجلسوا على طاولة المفاوضات ويناقشوا المشكلة سيكون كافياً لحلها.**

**أو أنه إذا كان هناك خصام بين زوجين فإن الاتصال دائماً يحل الإشكال! وهكذا نجد أن الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى.**

**2) الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه البعض منا يعتقد أنه كلما اتصل أكثر كلما حقق نتائج إيجابية أكثر . على سبيل المثال ، عندما تتغيب طالبة عن الاختبار ، ثم تطلب من أستاذة المادة أن تعطيها اختباراً بديلاً ، وتكرر طلبها مرتين وثلاث وأربع ... قد يدفع هذا بالمعملة إلى رفض فكرة الاختبار البديل أصلاً . الناس يختلط عليهم الكم والكيف في الاتصال. ولكن الحقيقة هي أن مزيداً من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال وليس كميته.**

**3) الاتصال إيجابي دائماً : لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك 99% منهم إنه إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة. لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي. إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مسايرة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا. يمكننا أن نأخذ السكين كمثال ، فهي وسيلة. إنها في يد المجرم وسيلة للشر قد يستخدمها للقتل، ولكنها أيضاً وسيلة لتقطيع الطعام لإعداد وجبة شهية. الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمور الحسنة أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة يمكن أن يكون إيجابياً ويمكن أن يكون سلبياً.**

**4) الاتصال قدرة طبيعية : من المفاهيم الخاطئة أيضاً الاعتقاد بأن الاتصال موهبة طبيعية . ويبدو أثر هذا الفهم الخاطئ في ظاهرة ضعف القدرات والمهارات الاتصالية لدى بعض أفراد المجتمع. ولكن الحقيقة هي أن الاتصال مهارة لا تولد معنا، ولكنها تكتسَب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا المعلومات الكاملة والصحيحة والمرتبة عن الاتصال.**

**متطلبات الاتصال الفعال:**

**لكى يكون الاتصال جيدا فانه يتطلب من المرسل و المستقبل أن يلتزما ببعض الامور اهمها :**

**أ- على المرسل أن:**

* + **يحدد له هدفا**
  + **ينظم افكاره بوضح و بشكل مثير**
  + **يتذكر هدفه الرئيسي**
  + **يكن متجها نحو المستقبل ويدرك مدى اهتمامه و المامه بالموضوع**
  + **يتجنب ان يصبح اوتوقراطيا**
  + **يستخدم حقائق و ادلة كافية**
  + **ياخذ في اعتباره تحيزات واتجاهات المستقبل ومدى قدرته على الفهم**
  + **يكن متحمسا في عرض الموضوع**
  + **اذا كان يريدان يقترح تغييرا ما فيذكر السبب ويكن واضحا ويتكلم ببطء**
  + **يستخدم لغة يفهمها المستقبل**
  + **دائما ينظر الى المستقبل في عينيه**

**ب – على المستقبل ان:**

* + **يتوقع اولا موقف و رسالة المرسل**
  + **يبحث عن الافكار الرئيسية للمرسل**
  + **يحلل هدف المرسل**
  + **يكن متجها نحو المرسل**
  + **ياخذ بالاعتبار احقية المرسل في التحدث باوتوقراطية حسب موقعه**
  + **يقوم الحقائق التي يذكرها المرسل ويحاول الربط بين الادلة و الاستنتاجات**
  + **يتجنب تحيزاته هو يحاول فهم موقف المرسل**
  + **يكن منتبها و يقظا**
  + **يكن مفتوح الذهن للافكار الجديدة يتقدم باقتراحاته ويفكر قبل ان يجيب**
  + **يحلل اللغة في اطار ما تعنيه المرسل**
  + **دائما ينظر الى المرسل في عينيه**

**ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**انتهت المحاضرة الثانية// اعداد عيوون المها**

**المحاضرة الثالثة**

**(معوقات الاتصال )**

**معوقات الاتصال:**

**تتعرض عملية الاتصال لبعض المعوقات التي تقلل من كفاءته ، وهذه المعوقات تؤدي الي التشويش علي عملية الاتصال نفسها. فما هى معوقات الاتصال؟**

**معوقات الاتصال هي جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات او تعطلها او تأخر إرسالها او تشوه معانيها او تؤثر في كميتها ، أي كل عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة.ويمكن تقسيم هذه المعوقات الى :**

**المعوقات الشخصية: قد توجد لدى المرسل معوقات تمنعه من الاستخدام الكفء والفعال لأدوات الاتصال التى يمتلكها من حواس وقدرات ومهارات كما أن هناك عوامل شخصية تمنع المستقبل من الاستقبال الصحيح للرسالة ومنها تصنيف الأفراد ووضعهم فى قوالب محددة مما يؤدى إلى سوء استقبال الرسالة، كذلك فإن وجود خلفيات وأفكار متعددة لدى المستقبل يؤدى إلى إدراكات متعددة، وقد تكون متناقضة لدى المستقبلين.**

**ويمكن تلخيص أهم المعوقات الشخصية فى النقاط التالية :**

**1..تباين الإدراك: يؤدي لاختلاف المعاني التي يعطونها.**

**2.الاتجاهات السلبية: اتجاهات الطرفين حيال نفسه أو حيال الطرف الآخر وتتمثل بآراء سلبية تجاها ومن أهم ذلك:**

**- الانطواء وعدم المخالطة.**

**- حبس المعلومات.**

**- المبالغة في الاتصال أي الإفراط في كتابة التقارير والإدلاء بالمعلومات.**

**- الشعور بمعرفة كل شيء .**

**- الضغط على المرؤوسين.**

**- تخطى خطوط السلطة.**

**- القصور في المهارات.**

**3. تشويه المعلومات.**

**4. سوء العلاقة بين الأفراد العاملين في المنظمة.**

**المعوقات التنظيمية:وترجع أساساً إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية:**

**ويمكن تلخيص أهم المعوقات التنظيمية فى النقاط التالية :**

* **عدم وجود هيكل تنظيمي جيد.**
* **عدم كفاءة الهيكل التنظيمي.**
* **التخصص يصبح عائقا في عملية الاتصال..**
* **قصور سياسة نظام الاتصال لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة.**
* **التداخل بين الاستشاريين والتنفيذيين.**
* **الاعتماد الزائد على اللجان على اعتبار أنها إحدى أنواع الاستشارات .**
* **عدم وجود إدارة للمعلومات.**
* **القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية.**
* **عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية.**

**معوقات نفسية اجتماعية:تتعلق بمعتقدات وعادات وتقاليد المرسل والمستقبل- يؤثر على الرسالة وفهمه واستجابته لها وهي معوقات ناتجة عن الاختلافات الفردية: وتنتج عنها سوء فهم بين طرفي الاتصال ، مثل:الانفعالات الشخصية كالخوف او القلق، و اختلافات في الذكاء ودرجة الحساسية و اختلافات البيئة التي يعيوا فيها و الخبرات و التجارب.**

**معوقات البيئة المحيطة: فما يصدر عن البيئة المحيطة من تشويش وضوضاء قد يؤدى إلى تشويه الرسالة وإلى تغييرها كلياً فى بعض الأحيان. ومن هذه المعوقات :**

1. **الموقع الجغرافي على الهيكل التنظيمي.**
2. **الضجيج والضوضاء ( الذهني والحركي والصوتي).**

**العائق الاقتصادي.**

**معوقات تتعلق بالرسالة: فاللغة والألفاظ المستخدمة فى الرسائل تثير العديد من المشكلات، فعلى سبيل المثال يسبب تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة نتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكمة لدى المتلقين، ولذلك على المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعنى المطلوب.**

**معوقات تتعلق باختيار قنوات الاتصال: يسبب سوء إختيار قناة الاتصال إعاقة وصول الرسالة، مثال ذلك فإن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفهية ووجها لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضا وغيرها، وفى الروضة مثلاً لا نتوقع أن تقوم المعلمة باعطاء اتصال مكتوب من إحدى الصحـف وتطلب منه قراءته، وعلى العكس فإن التعليمات والارشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة وشفهية معا إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقى تغذية مرتدة فورية.**

**معوقات تتعلق باهداف الاتصال:**

**- الهدف من الاتصال غير واضح .**

**- اهداف الاتصال تتعارض مع قيم ثقافية.**

**معوقات تتعلق بتوقيت الاتصال:**

**- ضيق الوقت المتاح .**

**-التوقيت غير مناسب.**

**- طول الوقت المخصص.**

**اسباب فشل عملية الاتصال:**

1. **أخطاء يقع فيها المرسل :** 
   * **عندما يعتقد ان الدوافع لا تؤثر في طبيعة و حجم المعلومات.**
   * **عندما يعتقد ان سلوكه في كامل الموضوعية.**
   * **عندما يعتقد ان قيمه و معتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات لديه.**
   * **عندما يتحيز لطبيعة الامور والاحداث.**
   * **تصرفات المرسل غالبا لمصلحته الشخصية وليس صالح العمل**
   * **سوء فهم المرسل لما يقدمه للمستقبل**
   * **التغيير والإضافة أو الحذف من الرسالة**
   * **الاعتقاد بأن المستقبل يفهم بالشكل ذاته الذي يفهمه المرسل**
   * **عدم انتقاء كلمات سهلة معبرة.**
   * **لا يفهم معنى المعلومات لديه.**
   * **لا ياتي بحركات جسدية تسي مع المعاني التي لديه.**
   * **لا يحدد الهدف من الرسالة بدقة.**

**أخطاء تتعلق بوسيلة الاتصال :**

* + **استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع موضوع الاتصال.**
  + **استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع الوقت المتاح للاتصال.**
  + **استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع الافراد القائمين بالاتصال.**
  + **استخدام وسيلة اتصال لا تناسب مع الاجراءات الرسمية للاتصال.**
  + **استخدام الوسائل المكتوبة و الشفوية للاتصال (حيث التتشويه و التعميم و الحذف و الاختزال)**

**أخطاء تتعلق بمستقبل الرسالة:**

* + **عدم الانصات الجيد.**
  + **وضع افتراضات مسبقة على المرسل للرسالة.**
  + **التسرع في اشتقاق النتائج.**
  + **تنقية المعلومات التي تصله حسب ارادته ، فينتقي منها ما يريد و يهما الاخرى.**
  + **اختلاف درجة النضج و الفهم لديه عن الاخرين.**

**اخطاء تتعلق بالرد على الرسالة :**

* + **عدم الاخذ بنظر الاعتبار الوسائل غير اللفظية او التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها.**
  + **تركيز المرسل على الاهداف التي يسعى لاشباعها دون اهتمام بحاجات ودوافع المستقبل**

**العوامل المؤثرة في الاتصال:**

**الكفاية اللغوية : يقصد بها معرفة ( المرسل ، والمستقبل ) باللغة ودلالات مفرداتها و تركيبها وأساليبها التعبيرية ( المجاز ، الكتابة ، التورية ، ..) والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة . كلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها .**

**مثال توضيحي : فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامة وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين . عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالةلا يحتاج لقدرة لغويه عاليه جدا لإرسال رسالته بل يكتفي المصطلحات الفنية والطبية بجمل مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى ، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي ، هنا إذا أراد الطبيب لإرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغويه عاليه ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع .**

**الكفاية الاتصالية : يقصد بها مراعاة المقال ( الرسالة ) للمقام، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف و ما يحيط به من انفعالات .**

**مثال توضيحي : كيف ستطلب من كلا من : صديقك ، زميلك ، أستاذك ، مساعدتك في حل مسائل أشكلت عليك ؟ كيف ستطلب منهم في حالة الحزن والفرح ، الجد والهزل ؟ إذا كنت تمتلك مهارة اتصال عالية تعرف بأن كل شخص طريقة للحديث معه ، هل تطلب منه بشكل مباشر وببساطه أم يحتاج لمقدمات وأكثر تهذيب . وكذلك اختيار الوقت المناسب حسب الظروف عند الاتصال بالآخرين .**

**الخبرة المشتركة : يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه . تجعل الاتصال أكثر فاعلية .**

**مثال توضيحي : فكر في المواضيع التي ستتحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل : زميلك في العمل ، صديق دراسة قديم ، فكر في طول الجمل واكتمالها .. الخبرة المشتركة جعل الاتصال ثرياً ، ولا يتحدث بجمل كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات**

**الضجة أو التشويش : الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل و المستقبل .**

**مثال توضيحي :فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل ، أو صديق دراستك القديم ، كيف سيختلف حديثك عن الموقف السابق ؟ الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين الذي هو عزاء ، فيكون أكثر اختصار ويواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج .**

**رجع الأثر :الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل . تسمى التغذية الراجعة ، التغذية الراجعة التي تستلمها من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحديث سهل وقد تجعله صعب ، فعندما نواجه شخص بابتسامه سيسهل عملية إيصال الرسالة بكل سهولة .**

**مثال توضيحي : كيف سوف تكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة ، أو متحامل على الفئة ؟ في الحالة الأولى سيشعر بالخجل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث ، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع ويروي المزيد .**

**الافتراضات السابقة : يقصد بها الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل تجاه بعضهما بناء على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية**

**مثال توضيحي : مشجع متعصب جداً كروياً ، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه ، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس ، كيف سيتغير الاتصال ؟ يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم . في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي ، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماماً ..**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**تمت بحمدالله المحاضرة الثالثة//اعداد عيوون المها..**