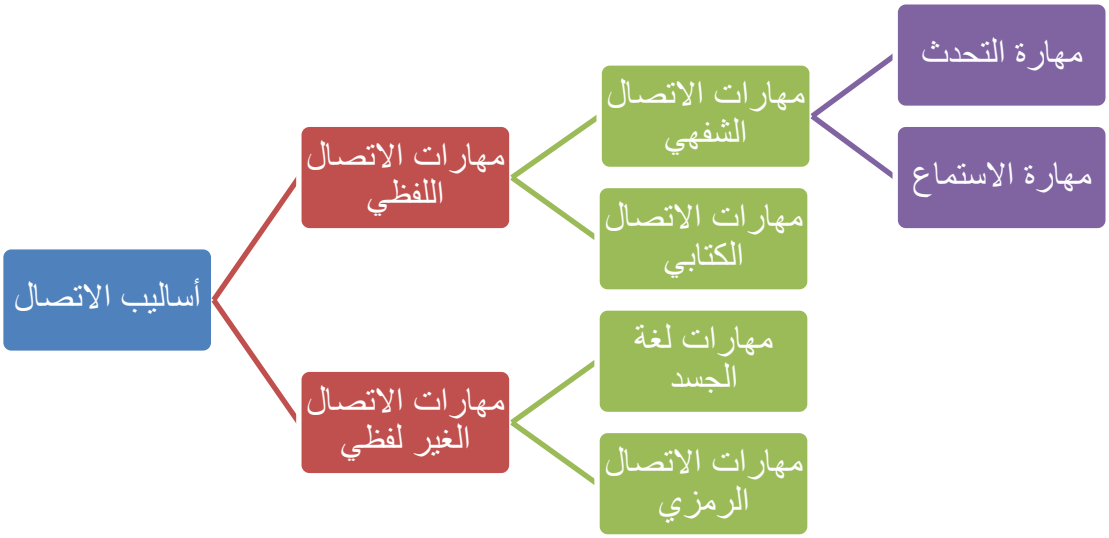
أساليب (وسائل) الاتصال



أولاً : الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية ، حيث تؤثر بما نسبته ٧٪ من الاتصال .

أنماط الاتصال اللفظي :

- **بصري**
- **حسي**
- **سمعي**

أنواع الاتصال اللفظي :

- **اتصال كتابي**
- **اتصال شفهي**

١. مهارات الاتصال الكتابي :

هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو رسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير ، الخطابات ، المذكرات ، المحاضرات ...ألخ .

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لإختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها وإمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة .

ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :

١. الوضوح لكل من الكاتب والقارئ .
٢. القدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها .

المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي :

- مهارة القراءة

وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني و مدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقة للكلمات دون تحريف أو تشويه .

- مهارة الكتابة

وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة .

٢. مهارات الاتصال الشفهي :

وتشمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال ، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي :

- مهارة التحدث

وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها .

- **مهارة الاستماع**

وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال و الانفعال معه والاستجابة الصحيحة له .

مقومات الاتصال الشفهي :

- ✓ **الرغبة الشخصية**
- ✓ **وضوح الصوت**
- ✓ **التكرار**
- ✓ **التشجيع والتجاوب**
- ✓ **التغذية الراجعة**

مهارات الإتصال الشفهي :

١. **مهارة التحدث** (Conversation Skill)

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته بإستخدام كلمات منطوقة .

حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر ، و أداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد و دالة على سلوكه .

ويمكن تعريف التحدث بأنه : " عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء بين طرفي الاتصال ".

عناصر عملية التحدث :

الطلاقة : ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات و الألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة اليها دون اضطراب أو تلعثم .

صحة التعبير : ويقصد بها قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة .

سلامة الأداء : ويقصد بها قدرة الفرد عللا إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة .

الانسياب : ويقصد بها قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة .

خطوات عملية التحدث :

الاستثارة – التفكير – الصياغة – النطق

المؤثرات الصوتية :

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل ، بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء و إضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات ، حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة ٣٨٪ والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الإتصالية ، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية

الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث ، كما في حالة التحدث عبر الهاتف ، وللمؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها .

٢. مهارة الاستماع

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية و وضوحها عند التعامل مع الأخرين ، ويستدل على أهميتها من قوله تعالى (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون) <سورة النحل ٨٧>

ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها : "مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول ، ويركز انتباهه إليه ، ويحاول تفسير أصواته و إيماءاته وكل حركاته ".

أهمية الاستماع :

- السمع أو لحاسة تقوم بعملها بعد الميلاد
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول و الإحاطة للمواقف المحيطة بالفرد
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر
- الاستماع إلى خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي ، بالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة
- يعمل الاستماع إلى الآخرين على تحسين العلاقات و تأكيد الأهمية الذاتية
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين

الفرق بين السماع و الاستماع و الإنصات :

السماع : هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشرية المختلفة .

الاستماع : هو استقبال الصوت و وصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

الإنصات : وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والناتجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات ، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها ، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك ، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات ، فالإنصات هو أعلى مراتب الإسماع . وفي ذلك يقول الله تعالى (و إذا قرئ القران فاستمعوا له و أنصتوا لعلكم ترحمون) <سورة الاعراف٢٠٤>

مراحل عملية الاستماع (Listening Skill Stages) :

الإنتباه > التفسير > الإستيعاب >التذكر > التقييم > الإستجابة .

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

- **الشخص المنصت النشط : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز ، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة ، وذلك لفهم مضمون الرسالة ، و ماوراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل .**
- **الشخص المنصت : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل ، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل .**
- **الشخص المنصت جزئياً : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة ، ويكون**

إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً بإستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر ، بل بإستخدام بعضها دون الآخر.

➔ الشخص الغير منصت : وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة ، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة ، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط .

ثانياً الاتصال غير اللفظي:

ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ ".

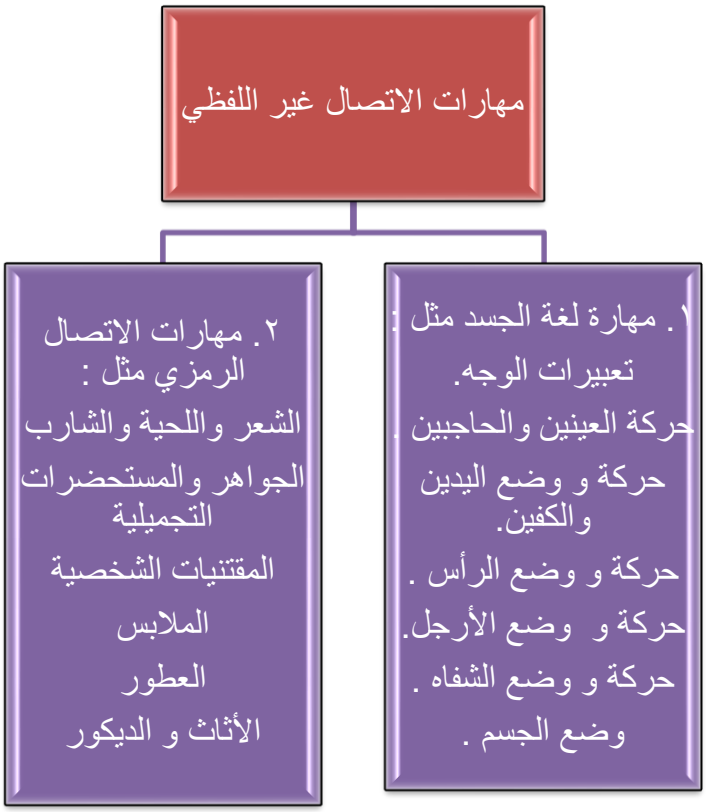
ويتم الاتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله ، كما يتم من خلال الاشارات والإيحاءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية . كما أنه لا يمكن التحكم به .

وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الأخر و أن ما بين ٨٠-٩٠ ٪ من الرسالة يمكن أن تنقل بهذه الطريقة

خصائص الاتصال غير اللفظي :

- يعتمد على اصدار الإشارات و الإيماءات و الحركات الجسدية .
- يعتمد غالباً على حاسة البصر.
- يستخدم رموزاً و إشارات ذات معنى .
- غير خاضع لقواعد اللغة العربية .
- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات ، كالابتسام والخوف والخجل .
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الانساني.
- أشد تأثيراً على المستقبل من الاتصال اللفظي .
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق .
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات .
- أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية .

- يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.



طرق تحسين الاتصال غير اللفظي :

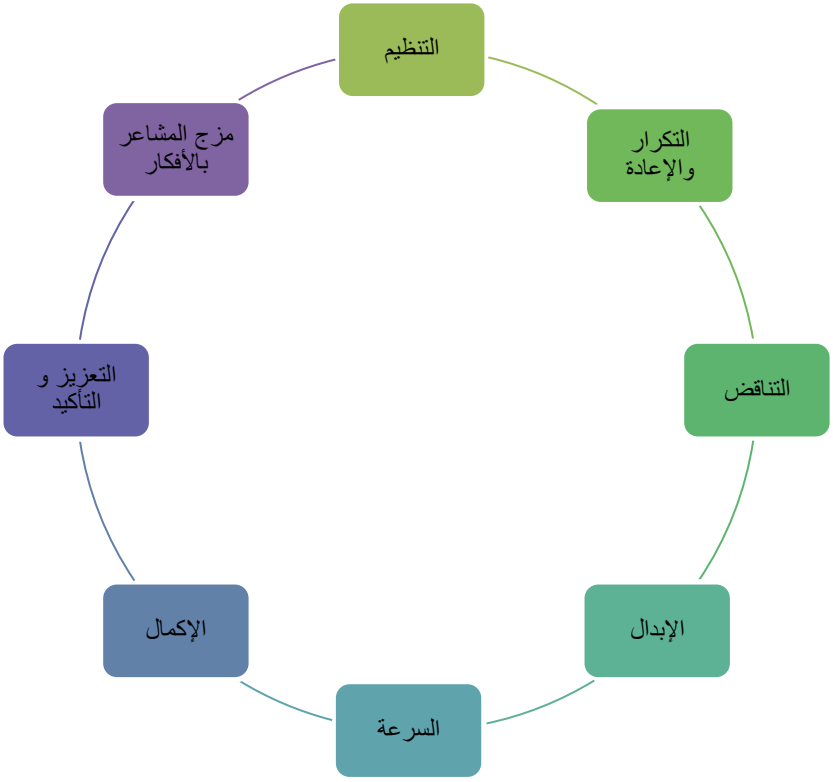
يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :

- **الانتباه لطريقة المشي و وضعية الوقوف .**
- **محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ .**
- **اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل .**
- **إستخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة .**
- **محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد .**
- **حاول أن تكون نظراتك معبرة .**
- **تجنب الإفراط في النظر لأسفل .**
- **الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف .**
- **تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثيك.**
- **احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي .**
- **استخدم إشارات اليد المعبرة .**

- الحركة أثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين .

العلاقة بين الاتصال اللفظي و الاتصال غير اللفظي :

العلاقة بين تأثير الإتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الإتصالية علاقة قوية ، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي :



معوقات الإتصال :

١. **شخصية**
   - **المرسل**
   - **المستقبل**
٢. **مادية**
   - **الوسيلة**

- الرسالة
- البيئة الإتصالية

٣. معنـوية

- أهداف الإتصال
- كيفية الإتصال توقيت الإتصال

آليات تحسين مهارات الاتصال :

مـن أهم معوقات الاتصال :

- **عيوب النطق و الكلام عند المرسل**
- **عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة**
- **انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الأخر**
- **التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل**
- **الخالة النفسية غير المناسبة للمستقبل**
- **الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما**
- **أهداف الاتصال تتعارض مع القيم الدينية والثقافية واعراف المجتمع**
- **المظهر الشخصي العام ، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية**
- **ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال**

تلخيص : مها العنزي .