



عملية الاتصال

- ❖ هي العملية او الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص الى اخر حتى تصبح مشاع بينهما وتؤدي الى التفاهم بين هذين الشخصين او أكثر.
- ❖ يعرف الاتصال أيضا عملية انتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص الى اخر بقصد التأثير فيه واحداث إجابة.
- ❖ ان عملية الاتصال تقوم وتعتمد في أساسها على استعمال الحواس المختلفة الموجودة لدى الإنسان، وخصوصا السمع والبصر التي يعتمد عليها في عمليات الاتصال الفردية اليومية الحياتية بالإضافة إلى استعمال بعض الحواس الأخرى بصورة قليلة، و فقط في بعض الحالات التي تتطلب ذلك وبالذات لدى الأفراد الذين يعانون من مشاكل خاصة التي تجبرهم على استعمال حواس الشم والذوق واللمس.
- ❖ ويمكن تمثيل مكونات الاتصال والعناصر المؤثرة في عملية الاتصال بالشكل التالي:





عناصر الاتصال:

- ١- الرسالة (Message) عبارة عن معلومة يتضمنها تصميم اتصالي معين، والتي تكون لغتها مناسبة، وخالية من الصعوبات حتى يفهمها المستقبل من دون غموض، كما وينبغي أن تُنقل في الوقت المناسب حتى تؤدي الهدف المطلوب.
- ٢- المصدر او المرسل (Source)، وهو اما ان يكون متحدثا في اجتماع او مؤلفا في كتاب، او مرشدا زراعيا، او كاتبا في مجلة، ويجب أن يكون متمكناً من اللغة التي يتحدث بها، فاهماً وواعياً للرسالة، يؤدي رسالته بإخلاص، وأن يُراعي حالة المستقبل من حيث رغبته، وحاجته، وقدرته على استيعاب الرسالة. المستقبل.
- ٣- القناة (channel) وهي عبارة عن الطريقة او المسار التي يمكن من خلالها تمرير او توصيل الرسالة الى مستقبلها.
- ٤- المستقبل (Receiver) وهو الشخص او الأشخاص التي توجه له او لهم الرسالة.

تتم أهمية الاتصال في:

- ١- معرفة الطريقة المثلى لتقديم وتبادل المعلومات لا سيما في مجال الأعمال والإعدادات المهنية.
- ٢- تعريف الافراد لطبيعة عملهم.
- ٣- التعرف على اهم المشاكل التي تواجه العمل.
- ٤- تنمية العلاقات الإنسانية.
- ٥- تحقيق التنسيق بالعمل.
- ٦- تحقيق الفاعلية لوظائف الإدارة.



أولاً: الاتصالات اللفظية

يستخدم الفرد في التواصل اللفظي الكلمات لإيصال الرسالة أو الفكرة التي يريد بها، وتساهم رؤية الشخص الذي يجري التواصل وجهاً لوجه في قياس استجابة هذا الشخص ومدى فهمه للمعلومة من خلال فهم لغة الجسد الخاصة به، ويساعد أيضاً على فهم الحوار الدائر بطريقة سهلة، ويعتبر التواصل الكتابي والشفوي أحد أنواع الاتصال اللفظي.

وتتضمن الاتصالات الآتية:

١. الاتصالات الكتابية والخطابات المكتوبة-التقارير -والتعليمات

٢. الاتصالات الشفهية (شخصية مباشرة)

٣. الاتصالات الهاتفية (شخصية مباشرة)

الاتصال الكتابي

يحتاج الفرد إلى استخدام هذا الأسلوب عند تعامله مع مهمات تحتاج إلى تفصيل كالأرقام والحقائق، وتكمن أهمية هذا الأسلوب تحديداً في مكان عمل الفرد حيث يستخدم الكتابة لتخزين المعلومات المهمة عن العمل والعودة لها عند الحاجة، ولكن قد يشوب هذا النوع من الاتصال أنه يحتاج إلى وقت وجهد ومال أكثر من الاتصال الشفوي..

الاتصال الشفهي:

يعتبر الاتصال الشفوي من أكثر وسائل وأساليب الاتصال استخداماً ويستخدم فيها الفرد كلاماً لفظياً منطوقاً، وفي هذا النوع من الاتصال يسهل على الفرد قراءة وجهه وتعابير الفرد الآخر وإيجاد أي صراع أو مشكلة لديه.



الاتصال الهاتفي

ويكون بين الشخص وفرد آخر، ويتحقق هذا النوع في الجماعات الأولية المتمثلة في الأسرة، وجماعات النشاط الحر البسيطة، حيث ينشأ بين أعضائها علاقات شخصية ودية، ويحدث فيها الاتصال على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجهاً لوجه.

ثانياً: الاتصالات الغير اللفظية

تعتبر لغة الجسد من أهم الأمثلة على الاتصال غير اللفظي، وتتكون لغة الجسد من وضعية الجسم، وتعبيرات الوجه، وتواصل العينين، والإيماءات، واللمس، ونبرة الصوت، والحركات العامة للجسم، ومن الجدير بالذكر أنّ جميع هذه الحركات تساهم بحد كبير في إيصال الرسالة للشخص الذي تتواصل معه، لكن عندما تكون هذه الرسائل اللفظية وغير اللفظية غير متناسقة، فإنّها تخلق الارتباك للفرد المتلقي الرسالة.

وتتضمن الاتصالات الاتية:

١. الاتصالات الحركية (لغة الجسم، حركة العينين واليدين، تعابير الوجه)

٢. الاتصالات المرئية (صور، رسوم، رموز)

طبيعة الاتصال اللفظي

لا تتطابق الأفكار الموجودة في ذهن المستمع أو القارئ مع الأفكار في ذهن المتكلم أو الكاتب، ولكن يبقى هناك بعض التشابه بينهما، ويعود السبب في ذلك إلى اختلاف الخبرات، والذكاء، والدقة في استعمال الكلمات والعبارات، وإنّ نجاح الاتصال بين المرسل والمستقبل يعتمد بشكل كبير على الاستخدام الناجح للرموز اللغوية، وأي خلل في استعمالها يؤدي إلى فشل عملية الاتصال، وانحرافها عن الهدف المطلوب، فالمعاني لا تنتقل من المتكلم إلى المستمع، وإنما ما يحدث في هذه العملية هو أنّ المتكلم يمدّ السامع بمجموعة من الرموز التي تساعد على استحضار المعاني، والمتكلم يمدّ السامع بجملة من الرموز حتى يترجمها إلى معاني في إطار خبراته وثقافته.



ما هي طرق تحسين عملية الاتصال المعرفة

تعد من أهم الطرق التي تحسن عملية الاتصال، حيث يحتاج الشخص لمعرفة العديد من الموضوعات التي تمكن الشخص من معرفة عن ماذا يتواصل مع الآخرين ومتى، كما يجب أن يكون على دراية بالبيئة المحيطة من حوله إذ يمكنه من السيطرة على أية محادثة عموماً.

الثقة

بالنفس يجب أن تكون واثقاً من نفسك فلا يجب أن يكون خجولاً ليعرف الآخرون كيف يتواصلون معك، من أجل ذلك يجب التخلص من مشكلة الخجل، وستلاحظ أن الأشخاص الذين تتواصل معهم لا يشعرون بالخجل مثلك ويتعاملون معك بحرية.

تعلم مهارات لغوية جيدة

يوجد العديد من الأشخاص الذين يتقنون العديد من اللغات التي تمكنهم من التواصل والاتصال مع الآخرين، حيث إنّ اللغات تعد ضرورية للأشخاص من أجل الاتصال باستعمال اللغة نفسها.

استخدم لغة الجسد

يفضل عدم التكلم بنبرة صوت واحدة إذ يجب على الشخص تدريب صوته من وقت لآخر والتبسم بتعابير وجهه.

وضوح الأفكار

لا بد من التأكد من وضوح أفكارك عندما يحتاج الأمر لذلك، فهو تعد أفضل طريقة من أجل الحصول على أفكار عند الاتصال، كما لا يوجد داعٍ لاستعمال الكلمات المعقدة والكبيرة.

التواصل بالعين

لا بد من جعل العين تشارك في عملية الاتصال عن طريق التعابير، وهذا يعدّ من أفضل الطرق التي تعبر عن وصول الرسالة.



بناء علاقات جيدة

تكون عملية الاتصال في أفضل حالاتها عندما تكون عملية ذات اتجاهين، فلا بد من تعلم كيفية بناء علاقات جيدة معهم حتى يشعروا بقيمة التواصل معك.

الاستماع الجيد

يعدّ الاستماع مهماً في عملية الاتصال، كما أنّه من أفضل طرق التحاور، حيث إنّ الكثير من الناس لا يدركون أهمية الاستماع في عملية الاتصال وما يؤدي إليه من فهم واستيعاب للطرف الآخر.