

MARCH 9, 2024



مهارات الاتصال الفاعل

الدكتور محمود حسين

جمعية التفكير الثقافي للموهبة والإبداع
الأردن

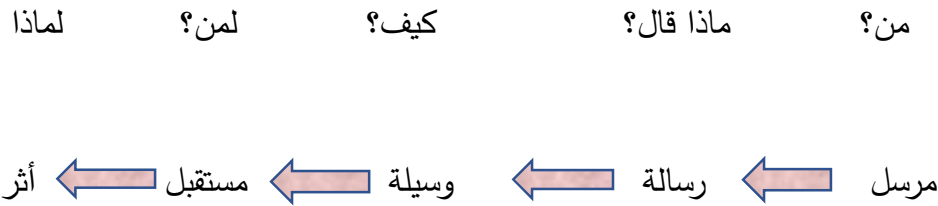
مهارات الاتصال الفعال

مقدمة

يتم تبادل المعلومات الثنائي، والأفكار ووجهات النظر، والانطباعات عبر التواصل أو الاتصال، بحيث يكون الفهم هو الهدف الأساس في هذه العملية، وقد يكون التواصل لفظياً، أو غير لفظي، لذلك يعرفه بعض المهتمين بأنه "الميكانيزم" الذي تحدث بواسطته العلاقات الإنسانية، وتتطور، وتتنامى حاجة الإنسان ، فقد أصبح التواصل ضرورة أساسية لامتلاك المعرفة، وضرورة حيوية للتعامل معها، فالإنسان الناجح يمتلك (85%) من المهارات، وفنون التواصل، ويمتلك (5%) من المعرفة بعمله، والتمكن من تخصصه فقط. (المغربي، 1999)

ويُظهر الاتصال عملية تمكن الإنسان من تعرف إنسان آخر ، وأن يسمح الآخر بعملية التواصل هذه؛ ما يؤدي إلى وجود مساحة من التقدير والاحترام، فالإتصال لا يُؤكد الاتفاق والتوافق بالرأي ، بل يُؤكد مساحة التواصل التي لا تخلو من الاحترام المتبادل والتقدير، مع الاختلاف في الآراء والتوجهات.

ويعد الاتصال عملية تفاعل بين طرفين، أو أكثر، وتسير في اتجاهات مختلفة، وهو عملية التفاعل التي تحدث عندما يحول مرسل رسالة، ويستجيب لهل مستقبل، ويوضح ذلك النموذج الآتي: (ماهر ، 2000)



عناصر الاتصال:



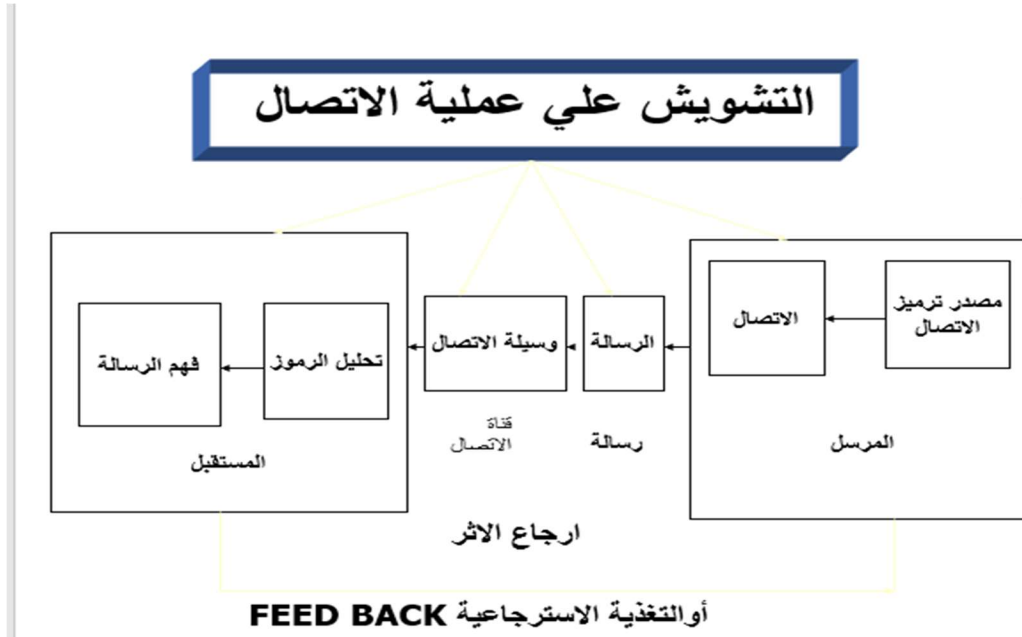
تتكون عناصر الاتصال من الآتي: (القطامين، 2002)

- المرسل : هو الجهة التي ترسل المعلومات؛ بقصد إثارة سلوك محدد
- المستقبل : هو الطرف الذي يتلقى المعلومة المرسلة.
- الرسالة : وتعني مجموعة المعاني التي يرسلها المرسل للمستقبل؛ لإبلاغ معلومة ما، وفي بعض الأحيان؛ للحث على تغيير موقف ما، وهي إما لفظية، أو كتابية ، أو تقنية، أو تصويرية، إضافة إلى رموز أخرى حركية، أو لفظية، أو رمزية.
- التغذية الراجعة : هي عملية تبين جدوى التعليمات ومدى نجاحها في تحقيق ما هدفت إليه .

مكونات عملية الاتصال: (مصطفى، 2005)

- المصدر: يتمثل المصدر بـ شخص أو مجموعة أشخاص، أو كتاب، أو راديو ، أو تلفاز، وما إلى ذلك.
- ترميز عملية الاتصال: يتمثل بأهمية وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستقبل.
- وسيلة الاتصال: تتضمن الوسيلة المناسبة سواء أكانت قنوات سمعية، أم مرئية، أم حسية، أم جميعها معاً.
- تحليل رموز الرسالة وفهمها: يتطلب من المستلم فك الرسالة؛ لتعطي مفهوماً معيناً.
- مستلم الرسالة: يتحقق دوره بفهم محتوى الرسالة، وميوله نحو سماعها.
- التغذية الاسترجاعية: تختلف باختلاف الموقف من مرسل الرسالة، وتلقيه الرد عليها.

- التشويش: يُؤثر التشويش تأثيرًا كبيرًا على وصول الرسالة، واستيعابها من قبل المستلم. ويمكن توضيح عملية التشويش بالشكل الآتي: (القاضي و بكر، 2010)



وسائل الاتصال ، وأساليبه: (جلوب، 2010)

أولاً: الأسلوب الشفوي: تبادل الحديث الشفوي بين المرسل، والمستقبل مباشرة، أو عن طرق وسيلة أخرى كالهاتف، وتنقسم وسائله إلى الآتي:

أ. وسائل شفوية مباشرة، مثل:

1. التعليمات والأوامر

2. الاستشارة.

3. المقابلات.

4. الاجتماعات والمؤتمرات.

5. اللجان.

6. الندوات، وورشات العمل.

7. البرامج التدريبية.

8. الخطابة، والتقديم.

ب. وسائل شفوية غير مباشرة، مثل:

1. الهاتف.

2. الاتصال الهاتفي المسجل.

3. نظم الإذاعة الداخلية، والمخاطبة العامة.

ثانياً: الأسلوب الكتابي: ويشمل الخطابات، أو الترقيات، أو التلكسات، ويكثر استخدامه في المنظمات الكبيرة.

ثالثاً: أسلوب الملاحظة: ويكون بملاحظة الحركات، والأفعال الهادفة، لتحويلها إلى معان محددة غير لفظية.
رابعاً: الأسلوب المصور: ويتحقق بالتصوير، أو المرئيات.

أنواع الاتصال : من أنواع الاتصال: الرسمي، وغير الرسمي على النحو الآتي: (البرغوثي، 2012)

الاتصالات الرسمية : تتم عن طريق خطوط السلطة الرسمية في التنظيم في ثلاثة اتجاهات أساسية :

- الاتجاه إلى الأسفل: يتمثل بالسياسات، والإجراءات، وقواعد العمل.
- الاتجاه إلى أعلى: يتمثل بالتنظيمات، والاقتراحات، و تقارير الأداء.

■ الاتجاه الأفقي: يتمثل بالمذكرات بين الإدارات، والمؤتمرات الرسمية، والاستشارات، وعلاقات النقابات، والإدارات، والتفاعل بين العاملين.

الاتصالات غير الرسمية : تنمو وتتم خارج القنوات الرسمية التنظيمية، أو داخل التنظيم دون التقيد بخط الاتصال الرسمي.

وتتمثل مسيرة الاتصالات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، ولا يسمح بالتفاعل أو إرجاع الأثر بينهما، وتتمثل أيضًا في اتجاهين؛ للتفاعل، والتبادل ، وإرجاع الأثر بين المرسل، والمستقبل .

ويشير الاتصال إلى تبادل المعلومات ، ويتكون من رسالة، ومرسل، ومستقبل، ووسط اتصال، وأثر رجعي ، والاثر الرجعي للرسالة التي نرسلها لشخص ما تعكس فاعلية، أو غياب فاعلية الاتصال؛ لذلك ينبغي تغيير الأفعال، أو الاتصالات؛ للحصول على نتائج مختلفة.

واكتشف العالم النفسي البرت مهارابيان (ALBERT MEHARABIAN) من جامعة هارفارد، أن (93%) من عملية الاتصالات تكون غير ملفوظة ، وأن (55%) هي: تعبيرات الوجه، و(38%) هي نبرة الصوت، و(7%) هي: الكلمات: (عبد الهادي، 2011)

لغة الجسد : يعتقد علماء النفس أم (60%) من حالات التخاطب، والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفوية أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز ، لا عن طريق الكلام، واللسان، ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوي، فهي أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات، ومن الخطأ تجاهل لغة الجسد، والإيماءات في محاولة فهم ما يقوله الآخر، وقراءة الأفكار، وعندما يتم تجاهل لغة الإيماءات؛ فإن الكلمات تُحلل دون إدراك مغزاها.

ويُعد مس اليد للوجه أثناء الحديث أمرًا مرتبطًا بالكذب، وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام، وقد يلجأ بعض الممارسين إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام الآخرين، وعندما يعقد اجتماع لمؤسسة ما، أو إدارة ما، فيلقي المدير بعض الكلمات التي لا تخلو من المزاح الساخر، فإن بعض الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح في عضلات زرويتي الفم التي تُشدّ وتُرخى في اتجاه الأعلى، أما في الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضًا .

وعندما يهز بعض الأشخاص رؤوسهم في إشارة إلى التأييد، والاهتمام، فإن المتكلم يزيد من سرعة كلامه، بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رפרفة العينين إلى الملل أو إلى الرفض ؛ وهذا ما يجعل المتكلم يبطئ في كلامه، وإن وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة.

ويفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق، أو المحلات التجارية إلى اليمين؛ لأنه سوف يستخدم يده اليمنى، وهي المستخدمة لديه، ويشعر بالانشراح إذا كانت الممرات واسعة، ويشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة؛ ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات إذ يضعون السلع غالية الثمن في اتجاه اليمين، وفي الممرات الواسعة، بحيث تكون السلع في متناول الزبون لأنه لا يشتري عادة أي سلعة لا يمسه بيده، إذ قلما يتم شراء سلعة ما، كتب عليها "ممنوع اللمس" .

وعندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق، والخضوع، وتعتمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الحادة، مثل: الأحمر، والأصفر؛ لكيلا يشعر الزبون بالراحة، ويطيل الجلوس في المطعم. العين: تمنح العين واحدًا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في العقل، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا ذلك للعيان؛ فإن ذلك دليل على أن الآخر قد سمع شيئاً أسعده ، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث ، وإذا ضاقت العينان ربما يُشير ذلك إلى حديث لا يُصدقه الآخرون، وإذا اتجهت العين إلى أعلى جهة اليمين ؛ فإنه يتم إنشاء صورة خيالية مستقبلية، وإذا اتجت العين إلى أعلى اليسار يُشير ذلك إلى تذكر الماضي الذي له له علاقة بالواقع الراهن، وإذا تم النظر إلى الأسفل فإن ذلك يُشير إلى التحدث مع الذات، والمشاعر حديثاً خاصاً في موضوع ما .

الحواجب: إذا رفع المرء حاجبًا واحدًا فإن ذلك يُشير إلى أنه لا يُصدق ما سمعه، وراه، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة ، وإذا قطب بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة فإنه يُظهر التعجب للحدث دون تكذيبه، وإذا تكرر تحريك الحواجب فإنه يُظهر الانبهار، والاستغراب، والتعجب.

الجبين: إذا تم تقطيب الجبين، وطأطأة الرأس للأسفل في عبوس؛ فإن ذلك يعني الحيرة، والالتباك، وغياب الرغبة في سماع الحديث ، أما إذا تم تقطيب الجبين، ورفع الرأس للأعلى ، فإن ذلك يدل على الدهشة.

الأكتاف : فعندما يهز المرء كتفه، فإن ذلك يدل على اللامبالاة .

الأصابع : النقر بالأصابع فوق ذراع المقعد أو على المكتب: يشير إلى العصبية، أو غياب الصبر نحو مواصلة الانتباه.

وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره : فهذا يعني محاولة عزل الذات عن الآخرين.

يُلاحظ أن هذه الإشارات السبع تعطي فكرة عن لغة الجسد وكيف يمكن استخدامها في إبراز قوة الشخصية، وتعرف طبيعة تفكير الآخر بالرغم من محاولته إخفاء ذلك.

ومن التواصل غير اللفظي بطريقة أخرى، الآتي:

أ- وضعية الجسم : هناك أربع وضعيات جسدية مختلفة للمرسل والتي تترك وقعا على المتلقي:

❖ الاستقامة : وضعية سلطوية وسيادية.

❖ التشنج والانحناء: وضعية خضوع.

❖ نحو الأمام : وضعية تقاسم، وارتياح، وتفتح نحو الآخر.

❖ نحو الخلف : وضعية هروب، وخوف.

وينبغي أن تكون وضعية الجسم عند الوقوف : منتصبة، وغير متصنعة، ونحو الأمام، وعند الجلوس تكون معتدلة، ومنتزعة.

ب- الحركة : تعكس الحركة الحالة النفسية للمرسل في كثير من الأحيان، لذلك فالحركة يجب أن تدل على الارتياح، والرغبة في التواصل، وهي:

❖ الحركات المشوشة : حركات لا علاقة لها بمضمون الرسالة، وتعكس الانفعال، واللاتركيز .

❖ الحركات المغلقة : حركات موجهة نحو المرسل نفسه، و تعكس غياب الثقة بالذات.

❖ الحركات المفتوحة : حركات تساير الرسالة، وهي موجهة نحو الحضور، وتدل على التقاسم والانخراط.

- ❖ الحركات الدائرية : تدل على الاهتمام، والمرونة.
- ❖ الحركات الجافة، والمتقطعة : تدل على الصرامة، والحزم، والثقة في النفس.
- ❖ الحركات العالية : (فوق مستوى المرفق) تدل على الارتياح، والثقة.

ج- النظرة والوجه : إن أسهل طريقة لكسب قلوب الناس هي :

- ❖ الكلمة الطيبة.
 - ❖ الابتسامة الصادقة.
 - ❖ الأذن الصاغية.
 - ❖ النظرة الثابتة.
 - ❖ الروح الاجتماعية، و المرح.
- تعبير الوجه : يترك تعبير الوجه تأثيراً إيجابياً، أو سلبياً على المتلقي مثل:
- ❖ الوجه المتحرك، المسترخي: يريح المتلقي ويشعره بالاطمئنان.
 - ❖ الوجه المتشنج : يبعث على القلق، والنفور.
 - ❖ الابتسامة : تُشير إلى الانفتاح، وحسن الالتفات، وتبقى الابتسامة هي ملح الكلام.
 - ❖ استخدام المرح : يجعل الحضور يجمع بين الاستفادة، والمتعة.

النظرة :يتم التواصل بالعين بصدق، وثبات للمتلقي، ويحتل النظر (50%) من مهارات التواصل، وتتراوح النظرة بين (4 أو 5) ثواني للفرد الواحد، وبين (5 إلى 15) ثانية للمجموعة، و تمكن النظرة من شد انتباه المتلقي، وملاحظة رد فعله.



ويُوضح هذا الشكل استخدام الجسد بلغة الإشاءة؛ إذ ينبغي تجنب عملية المسح بالنظرة، وسهو العين، والومضة البطيئة، فذلك يبعث الملل، والانزعاج لدى المتلقي.

قائمة المراجع

References

- البرغوثي ، بشير محمد. (2012). *لغة الجسد البشري وإدارته*. عمّان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- جلوب، حسين . (2010). *مهارات الاتصال مع الآخرين*. عمّان: دار كنز المعرفة للنشر والتوزيع.
- القاضي، علاء محمد وبكر، محمد حمدان. (2010). *مهارات الاتصال*. عمّان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- القطامين، أحمد. (2002). *الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية*. عمّان: دار محمد لاوي للنشر والتوزيع.
- عبد الهادي، أحلام فتحي. (2011). *لغة الجسد*. عمّان: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع.
- ماهر، أحمد . (2000). *كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال*. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- مصطفى، أحمد سيد . (2005). *المدير ومهاراته السلوكية الاتصال - التفويض التفاوض - الشخصية والضغط الذكاء العاطفي وفرق العمل*. القاهرة: المؤلف.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (1999). *الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين*. القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.