

مهارات الاتصال والتواصل

Communication Skills

مفهوم الاتصال :

- يعرف الاتصال الشخصي بأنه " عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما".

أهداف الاتصال :

- زيادة درجة القبول للأدوار (الرضا ومعالجة الصراع والتوتر).
- الالتزام بالأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات.
- توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية.

أهمية الاتصال :

- 1- تفيذ في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المدرسة وتطورها.
- 2- توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للطلاب والعاملين في المدرسة.
- 3- نقل المفاهيم والآراء والأفكار لخلق التماسك بين مكونات المدرسة ، وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها .
- 4- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمدرسة.
- 5- وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات العاملين في المدرسة.
- 6- وسيلة لتحفيز العاملين والطلاب في المدرسة للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

توضيح لعملية التواصل



نجد ان (أ) يتحدث إلى (ب) الذي يستمع ... ثم يتحدث (ب) ويستمع (أ)

عناصر الاتصال:

1 - المرسل :

وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال .

2 - الرسالة :

وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً.

3 - الوسيلة :

وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل .

4 - المستقبل :

وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموز ويحاول إدراك معانيها .

5 - التغذية العكسية (أو الاستجابة) :

وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة.

حقيقة التواصل

التواصل عملية تفاعل بين طرفين

- إرسال واستقبال أخذ وعطاء -

لفكرة أو خبرة عبر قنوات خاصة

ذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى

التفاعل

الحواس

النية

الحق

وفهم الرسالة.

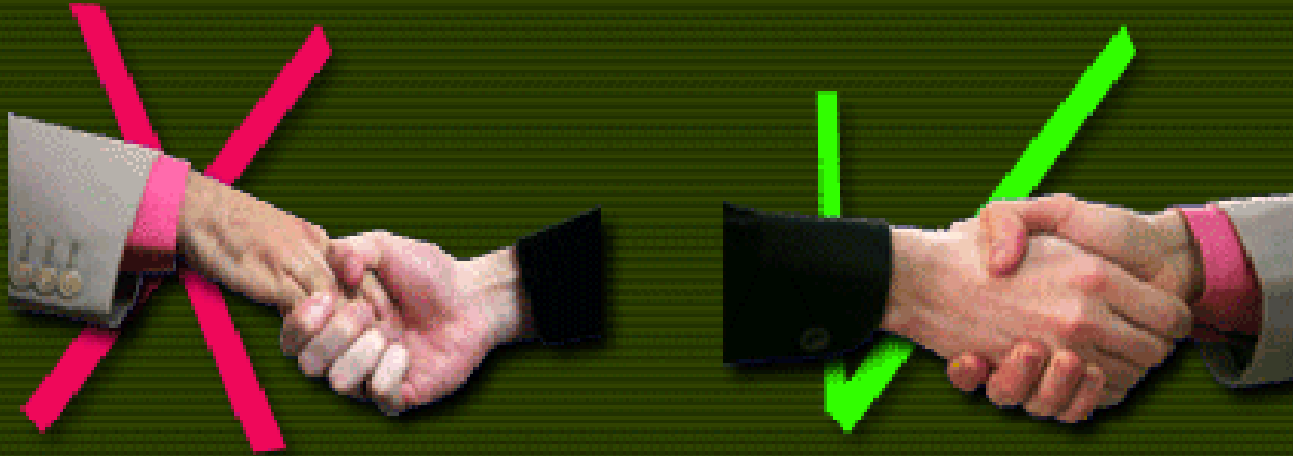


حقيقة التواصل



مشاركة جميع الحواس في عملية التواصل

حقيقة التواصل



التفاعل

الحواس

النية

الحق

الرغبة الصادقة والذابعة من الداخل
بين الصرافين المتواصلين
في تحقيق التعاون والتعاون والتواصل
وتبادل الأفكار والخبرات

حقيقة التواصل



التفاعل

الحواس

النية

الحق

حيث تكون الغاية من التواصل
الوصول إلى الحقيقة
وليس مجرد جدال عقيم لا مصلحة
فيه ولا منفعة

وسائل الاتصال :

1- الوسائل الشفهية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهه عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، والمكالمات الهاتفية ، والندوات والاجتماعات ، المؤتمرات) ، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسراً وصراحة ، إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم .

2- الوسائل الكتابية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى ... الخ) ، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية.

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلّة التكلفة.

أما أهم عيوبها فهي : البطء في إيصال المعلومات ، احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى

3- الوسائل غير اللفظية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ) ، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسم **body language** ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة (المدرسة) وداخل المجتمع أيضاً .

أنواع الاتصالات :

أولاً: الاتصالات الرسمية :

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة ، وقد تكون داخلية (داخل المدرسة) وقد تكن خارجية (مع مدارس أخرى) ، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي :

1- الاتصالات العمودية : وتتقسم إلى :

أ) اتصالات نازلة :

وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل (من مدير المدرسة إلى مختلف العاملين في المدرسة من معلمين وموظفين ومستخدمين... الخ) ، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات ، وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية، ، وغالباً ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.

ب) اتصالات صاعدة :

وهي الاتصالات الصادرة من العاملين في المدرسة إلى المدير ، وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء ، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير ، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وعن طريق صناديق المقترحات وغيرها .

2 - الاتصالات الأفقية :

وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة (مثل اتصال مدير المدرسة بمدير آخر أو المدرسين ببعضهم البعض) ، ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصاً إذا ما ركز على : تنسيق العمل ، وتبادل المعلومات ، وحل المشكلات الإقلال من حدة الصراعات والاحتكاكات ، ودعم صلات التعاون بين العاملين .

3- الاتصالات المتقابلة أو المحورية :

وهي الاتصالات بين المدراء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيماً (مثل اتصال مدير المدرسة بمدرسين في مدرسة أخرى أو رئيس نشاط في المدرسة بأعضاء أنشطة أخرى) ببعضهم البعض) ،
ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في المدرسة ، وعادة لا يظهر هذا النوع من الاتصالات في الخرائط التنظيمية .

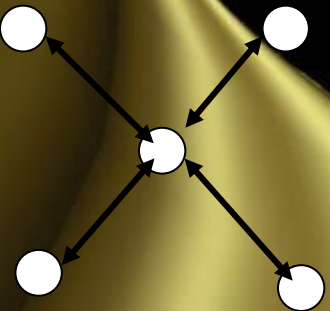
ثانياً: الاتصالات غير الرسمية :

وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات العشاء ، الشكاوي) ، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعه قياسية بالاتصالات الرسمية وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من 75% من الوقت في نقل المعلومات ، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية .

أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية :

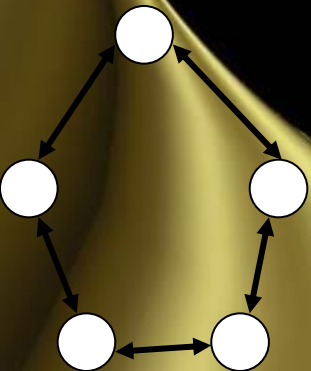
1 - النمط الأول (شكل العجلة) :

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.



2 - النمط الثاني (شكل الدائرة) :

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصالاً مباشراً بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم إتصالاً مباشراً.

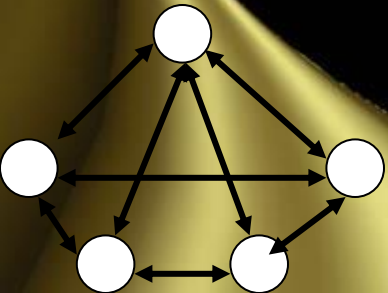


3 - النمط الثالث (شكل السلسلة) :

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.

4 - النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك) :

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات ، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطئ في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.



معيقات الاتصال

العوائق السلوكية

عوائق التبليغ

الغضب

العنف

عوائق التلقي

الإعراض

الإستهزاء

الغفلة

العوائق النفسية

عوائق الإرسال

التعالي

العجب

سوء الظن

عوائق الاستجابة

الكبر

الجمود

دونية الآخر

معوقات الاتصال :

أولاً: تحريف المعلومات :

وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

1- خصائص المتلقي :

2 - الإدراك الانتقائي :

3 - المشكلات اللغوية:

4 - ضغوط الوقت:

ثانياً: حجم المعلومات :

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات، ومن الشكاوى السائدة في أوساط المديرين في المنظمات (المدارس) أنهم غارقون في المعلومات. فإذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فإن العمل الفعلي للمنظمة (المدرسة) لن يؤدي مطلقاً.

مقومات الاتصال الفعال :

أولاً : الإصغاء (الإنصات) :

ثانياً: الحديث المؤثر (الشرح) :

ثالثاً : استعمال لغة الإشارة :

رابعاً : السؤال والمناقشة:

خامساً : التقويم :

سادساً: الاستجابة :

خطوات الاتصال الفعال :

1. تحقق من جدوى الاتصال : أسأل نفسك قبل الدخول في أي عملية اتصال : ما الهدف منها ؟ إذا كان هدفها واضحاً ويستحق المتابعة فالإتصال هنا أمر مطلوب وإلا كان تركه أفضل .
2. وسع دائرة التفكير لديك : تذكر بأن الكلمات عبارة عن رموز وكلما ازدادت معرفتنا ومعلوماتنا عن القضايا التي نتحدث عنها ازدادت قدرتنا على التأثير والإقناع .
3. استمع بدقة واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون إليك : ابحث عن كل ما تحمله من معاني ، ولا تقصر تركيزك على بضع كلمات من الرسالة ، فإن ما تعنيه هذه الكلمات بالنسبة لك قد يختلف عن ما تعنيه لشخص آخر .
4. ضع مصدر الرسالة في اعتبارك على الدوام : وكلما عرف المتصل بشكل أفضل كنت قادراً على تقييم رسالة والدوافع الكامنة وراء إرسالها بشكل أحسن .

5. صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين : اختر الكلمات والمفاهيم والأفكار التي تجعلهم يتفاعلون معك بناءً على ما يحملون من خلفية ومعرفة .

6. أطرح الأسئلة ثم دع المتحدث يؤكد لك أن ما فهمته في الواقع صحيح .

7. أعرف ما ستحدث عنه : حيث أن التأثير في الآخرين وإقناعهم بما تريد لا بد أن يعتمد على معرفة جيدة وتمكن شديد من الموضوع .

8. كن واضحاً ومحددأ : لا تدور حول الموضوع بالتحدث في العموميات الغامضة ، فإذا تحدثت بحديث عام فليكن لديك شيء محدد يوضح قصدك .

9. لا تخفف من قول : أنا لا أعرف : فالكثير منا لا يعرف إلا القليل عن العالم الذي نعيش فيه والتظاهر بالإجابة أو تليفها يضاعف فقط من المشاكل الجهل ، وقديماً قال إمام من أئمة السلف ، " لست أدري نصف العلم " .

10. تذكر أن أي شيء يصل للآخرين هو وسيلة اتصال : الطرف المرسل غير مهتم كثيراً بالتفاصيل ، إن الحرص على الشكليات المقبولة وبدون مبالغة ونبرة الصوت وارتفاعه وحدته ، والسكون ، كلها وسائل اتصال يتوجب عليك أن تضعها في الحسبان لئلا تقع في مأزق مخاطبة من حولك برسائل خاطئة من غير قصد .

11. ابتعد عن الوقوف في مصيدة عبارة (إما/ أو) : وذلك لأن كثير الأشياء في الحياة لا تقع تحت تصنيف الأسود والأبيض ببساطة .

12. توجه إلى أولئك الذين تتحدث إليهم بكل انتباهك : إذا خصصت وقتاً للتواصل مع شخص فامنحه الاهتمام والانتباه . إلى حديثه وشارك فيه عندما ترى في ذلك مصلحة لعملية الاتصال .

13. لا تقاطع الشخص الآخر : فالمقاطعة بمثابة إبلاغ الطرف الآخر بالعبارة التالية "من فضلك اسكت .. فما سأقوله أنا هو الأكثر أهمية" .

14. حاول طرح أفكارك في المكان والوقت المناسبين :
فالموقع والإطار الذهني الذي تكون فيه مع الطرف الآخر
يؤثر بشكل كبير على مدى حسن استقبال آرائك وقبولها.

15. تأكد أن الاتصال وجهاً لوجه هو عملية مستمرة : حيث
تشير الدراسات إلى أن إرسال رسالة واحدة يعني أن
هناك على الأقل ست رسائل مختلفة ضمنية وهي :

- ما تعني قوله .
- ما تقوله فعلاً .
- ما يسمعه الشخص الآخر .
- ما يعتقد الآخر أنه يسمعه .
- ما يقوله الآخر .
- ما تعتقد أن الشخص الآخر يقوله .