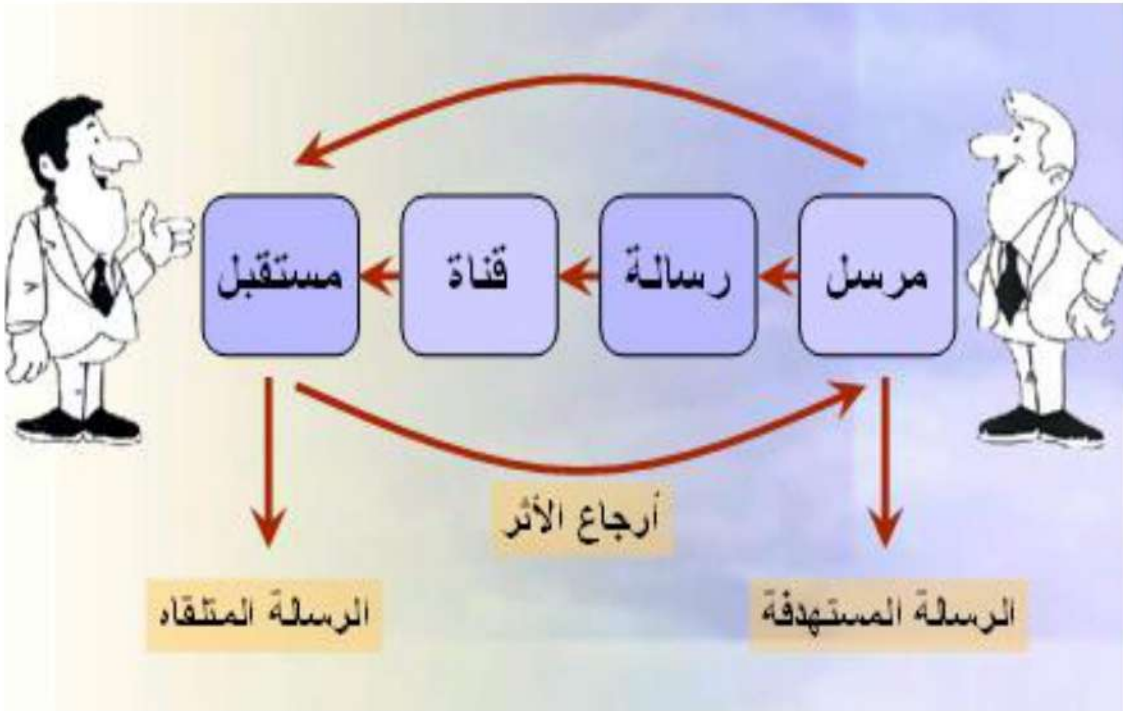


الفصل الرابع: العوامل المؤثرة في الاتصال

العوامل المؤثرة في الاتصال:

تتأثر عملية الاتصال بعدة عوامل، هي:

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



شكل (٦) يوضح الكفاية اللغوية

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

(٣) **الكفاية الاتصالية:** يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته لا يقتضي، بحيث يراعي الكلام مكانة التلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف وما يحيط به من انفعالات.

(٤) **رجع الأثر:** هي الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل. وتسمى أيضا بالتغذية 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.

(٥) **الضجة أو التشويش:** الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي، كدرجة الحرارة، أو الضوضاء، ومناسبة الوقت، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل.

(٦) **الخبرة المشتركة:** يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه، ومعرفتهم بأنواع الأشخاص المستمعين، والتي تتخذ أنواعا أربعة يوضحها الجدول التالي:

جدول (٣) يوضح أنواع الأشخاص المستمعين

الوصف	أنواع الأشخاص المستمعين
<p>هو المستمع الذي يتفق مع المتحدث ويؤمن بما يقول، لذا نجده يستمع بتركيز وانتباه ويبدل مجهود ليس فقط لفهم ما يقال ولكن لفهم ما وراء ذلك من أحاسيس ومشاعر المتحدث. وينصح الشخص عند الحديث لهذا الصنف من المستمعين بعدم الإفراط في وعظه، وأن يسعى بدلاً من ذلك إلى أن يكون مؤثراً عن طريق ما يلي:</p> <p>☒ خلق جو من التجديد، وذلك بطرح أحدث ما استجد من المعلومات أو التعامل مع البيانات القديمة بطريقة فريدة، أو إحصائيات جديدة تم الحصول عليها من مجلة أو جريدة.</p> <p>☒ استخدام المواد المرئية.</p> <p>☒ توظيف الخبرات الحياتية، وذلك بالبحث عن إيضاحات وأمثلة وقصص ملموسة تخرج الحديث عن دائرة التجريد وتضعه في عالم الخبرات الإنسانية الواقعية.</p> <p>☒ حث المستمعين على المشاركة، عن طريق طرح الأسئلة عليهم</p>	<p>(١) المستمع الإيجابي (النشط أو الفعال):</p>

<p>وإثارة روح المرح والردود الأخرى المناسبة.</p>	
<p>هو المستمع الذي يخالف المتحدث الرأي ولا يثق أو لا يؤمن بما يقول. وينصح الشخص عند الحديث لهذا الصنف من المستمعين بأن لا يكون جدلياً، وأن يكون منطقياً من خلال الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ يظهر له أنه يحترم عقله وطريقة تفكيره. ▪ لا يبالغ في طرح حجته الخاصة. ▪ يحدد موقف المستمع المعارض نحو القضية بدقة. ▪ يتنازل مؤقتاً عن أي نقطة يمكنها إثارة الكثير من الجدل. ▪ يستخدم أسلوباً مشجعاً وودياً. 	<p>(٢) المستمع المعارض:</p>
<p>هو المستمع الذي يستمع أولاً ثم يقرر. وينصح الشخص عند الحديث لهذا الصنف من المستمعين بأن لا يطرح موضوع حديثه بطريقة مسرحية، وأن يكون منطقياً من خلال الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ لا يغفل أيّاً من البيانات المهمة. ❖ يوضح الطريقة التي استخدمها في عملية الاستنتاج المنطقي. ❖ يبرهن على صحة ومصداقية الأدلة التي يطرحها. ❖ يوضح للمستمعين كيف يمكن أن يتثبتوا من أدلته. ❖ يخصص وقتاً للأسئلة والإجابات. 	<p>(٣) المستمع المحايد:</p>
<p>هو المستمع الذي تفرض عليه ظروف ما أن يستمع، وبالتالي لا يحاول بذل أي جهد للاستماع أو الإنصات. وينصح الشخص عند الحديث لهذا الصنف من المستمعين بأن لا يكون مملأً، وأن يكون متحمساً من خلال تجنب البدء بطريقة روتينية وإتباع الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● البحث عن إيضاحات جديدة وفريدة. ● استخدام معلومات حديثة. ● استخدام سرعات متعددة وفعالة في عملية الإلقاء. ● استخدام النموذج القصصي. ● تذكر أهمية وقيمة الدعاية والمرح. 	<p>(٤) المستمع اللامبالي (غير المنصت):</p>

الباب الثاني: أشكال التواصل ومبادئه



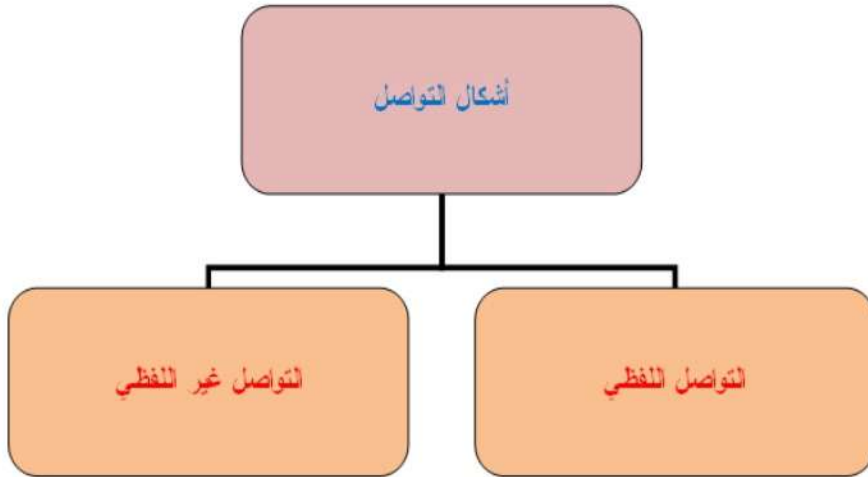
الفصل الأول: أشكال التواصل

الفصل الثاني: مبادئ الاتصال

الفصل الأول: أشكال التواصل

أشكال التواصل:

يقضي الفرد الجزء الأكبر من حياته اليومية في التعامل مع المنظمات سواءً كانت في شكل مدارس أو جامعات أو في شكل منظمات أعمال أو مصانع أو مستشفيات أو أجهزة حكومية أو نواد اجتماعية ورياضية، وهذا التعامل لا يمكن أن يتم إلا عن طريق الاتصال. وتتم عملية التواصل بشكليين، هما:



شكل (٨) يوضح أشكال التواصل

(١) التواصل اللفظي: Verbal Communication

تستخدم فيه الكلمات المنطوقة أو المكتوبة، للتعبير عن الأفكار والمشاعر، وتختلف هذه الكلمات بحسب ثقافة الشخص والخلفية الاجتماعية والاقتصادية والعمر ومستوى التعليم، وإلى جانب الكلمات المنطوقة، يستخدم المتحدث نبرة الصوت ويتحكم بسرعة الكلام للتعبير عما يجول في خاطره، ولتوصيل ما يريد إلى الآخرين. ومن المهم جداً عند اختبار الكلمات التي نرغب بقولها للآخرين، أو كتابتها لهم، أن نأخذ الأمور التالية في الاعتبار:

أ- البساطة (Simplicity): أي استخدام كلمات يمكن للشخص الآخر فهمها بسهولة، وأن نعبر عما نريد باختصار، ولكن بصورة كاملة. وأن نتجنب استخدام المصطلحات الفنية الخاصة غير المألوفة للآخر.

ب- الوضوح (Clarity): ويعني القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً.

ج- التوقيت المناسب (Timing): اختيار الوقت المناسب لضمان استماع الشخص الآخر لهذه الكلمات.

د- الصلة بالموضوع: يجب التأكد من أن الرسالة التي نريد توصيلها للشخص الآخر وثيقة الصلة باهتماماته ورغباته وهذا يتطلب منا حساسية عالية وإدراكاً لاحتياجات الشخص الآخر.

هـ - المصداقية (Credibility): وتعني أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث (أفكاره وآرائه) بحيث تتطابق أحوال المتحدث مع أفعاله وتصرفاته بما يجعله أهلاً للثقة.

(٢) التواصل غير اللفظي: Non Verbal Communication

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الإشارات أو الإيماءات مثل: (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ).

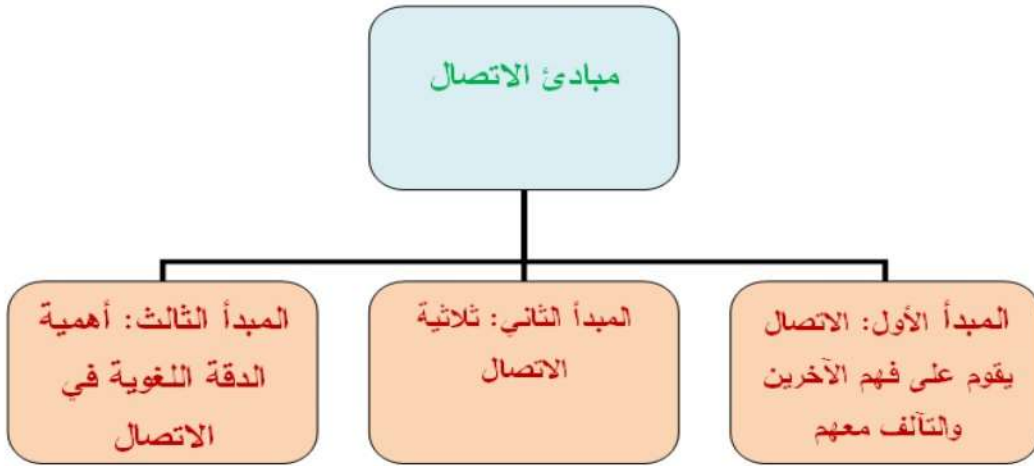
، وهذه الوسائل لها دلالات نفسية تتخذ طابع الموقف من الشخص الآخر والمكانة التي يحظى بها، فأنت عندما تدعو شخصاً ليجلس بالقرب منك توصل له من خلال ذلك رسالة مفادها أنك تُكِنُّ له مودَّةً خاصة. وهناك دلالات اجتماعية وثقافية لأشكال التواصل غير اللفظي، وهي خاصة بكل حضارة أو مجتمع، وتعتبر لغة البدن (Body Language)، من أبرز وأهم أشكال التواصل غير اللفظي، ولكي يزيد الشخص من فعاليته في استخدام التواصل غير اللفظي، ينصح بما يلي:

١. أن يستعمل حركات اليد والجسم وملامح الوجه الملائمة للرسالة.
٢. أن يستعمل نبرات صوته بشكل وواضح وواثق وبعيداً عن العدائية.
٣. أن يحتفظ دائماً بالبشاشة والابتسامة.
٤. أن يستعمل المسافة بفعالية، فيعرف متى أقترّب ومتى أبتعد.
٥. أن ينظر في استماعه إلى عيني المتحدث باهتمام واحترام.
٦. أن يقف ويجلس بطريقة جيدة وطبيعية غير مفتعلة أو مرتبكة أو غريبة.
٧. أن يحافظ على الهدوء والسكينة عند الاتصال بالآخرين ويشعرهم بالراحة والرغبة في مواصلة الاتصال.
٨. أن يكون لبسه دائماً نظيف ومرتب وغير غريب بحيث يفرض الاحترام والتقدير.
٩. أن لا يتشاغل بأي أعمال عندما يتحدث أو يستمع للآخرين.
١٠. أن يحافظ دائماً على إشرارك المستمع معه في الحديث

الفصل الثاني: مبادئ الاتصال

مبادئ الاتصال:

يلعب الاتصال الفعال دوراً أساسياً في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة. ولذلك فهو مهارة يتعين على العاملين في المنظمات غير الحكومية اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم. ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي، وبالقدرة على توصيل الفكرة إلى الطرف المقابل، وتحقيق الأهداف، الأمر الذي يتطلب مراعاة مجموعة من المبادئ الخاصة بالاتصال، وهي:



شكل (٩) يوضح مبادئ الاتصال

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتألف معهم:

ويمكن تقسيم المبدأ الأول شقين:

الشق الأول: فهم شخصية الشخص الآخر:

ويعنى محاولة فهم هل هو شخص بصري أم سمعي أم حسي؟

الشق الثاني: تحقيق الألفة مع الشخص الآخر:

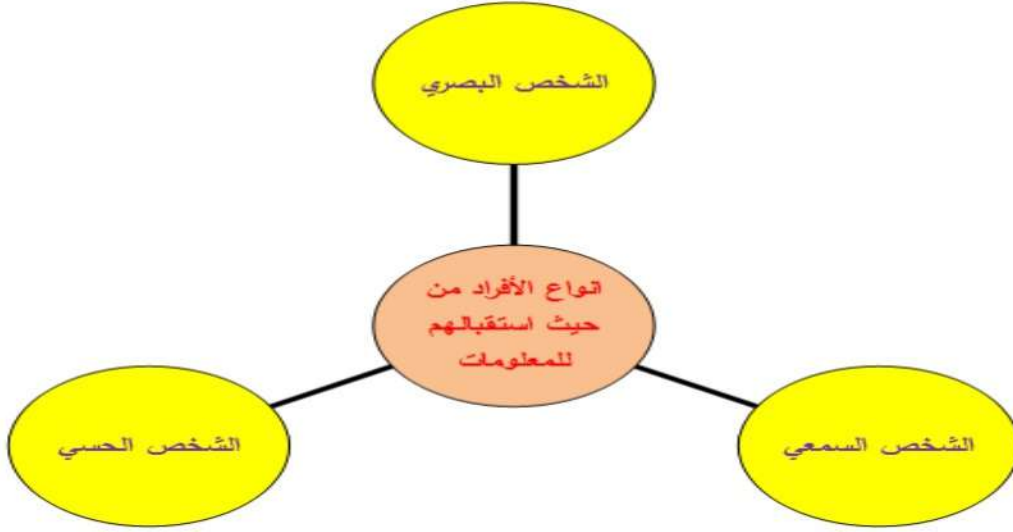
يمكن تحقيق الألفة مع الشخص الآخر من خلال الاتي:

(أ) تحقيق التآلف والتآزر من خلال مجازاة سلوك الشخص الآخر.

(ب) القيام بقيادة الشخص الآخر نحو ما نريد.

الشق الأول: فهم شخصية الشخص الآخر:

يتطلب فهم شخصية الشخص الآخر (فهم هل هو شخص بصري أم سمعي أم حسي؟) لتحقيق اتصالاً فعالاً معه إلى فهم عميق له، وقدرة علي خلق التآلف معه. وينقسم الأفراد من حيث استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم إلى ثلاثة أقسام هي:



شكل (١٠) يوضح أنواع الأفراد من حيث استقبالهم للمعلومات

القسم الأول: الشخص البصري:

تعد الحاسة الغالبة على الشخص البصري في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هي العين وهذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى — أنظر — يظهر — مشهد — وضوح — لمعان — ملاحظة — مراقبة — منظر — ألوان — ظلام — ظلال — شروق. وهذا الشخص نجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

القسم الثاني: الشخص السمعي:

تعد الحاسة الغالبة على الشخص السمعي في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، فهذا الشخص يجب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً. وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع — أنصت — إصغاء — صوت — رنين — لهجة — إزعاج — صياح — همس — ثرثرة — سهيل — زئير — رعد.

يتأني الشخص السمعي في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر وقال احد الحكماء: المستمع الجيد خطيب جيد.

القسم الثالث: الشخص الحسي:

تعد الحاسة الغالبة على الشخص الحسي في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هي الشعور والأحاسيس، فهذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكىها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة. وهذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئاً من سابقه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها: شعور — إحساس — لمس — إمساك — حار — بارد — ضغط — شدة — ألم — حزن — سرور — ثقل — جرح — ضيق. وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

الشق الثاني: تحقيق الألفة مع الشخص الآخر:

يمكنك تحقيق الألفة مع الشخص الآخر من خلال الآتي:

(أ) المجارة:

ويقصد بالمجارة أن تجعل سلوكك الخارجي يتوافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

✘ حاول أن تجعل نفسك متوافقاً مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن النفس يعني تأسيس الألفة.

✘ حاول أن تجعل صوتك متوافقاً مع صوت الآخر من حيث السرعة، النبرة، الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية على تحديد الصوت المناسب لها.

✘ حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.

✘ حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس، وضع اليد على الخد، وضع اليدين على بعضهما، تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.

✘ تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصاً بصرياً ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصاً سمعياً ركز على نبرة صوتك واشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة. وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

(ب) القيادة:

تولد المجازاة التآزر والاتصال القوي بالآخرين، الأمر الذي يسهل عملية قيادتهم من خلال القيام بالتغيير المقصود في السلوك وبالمقابل يجاريك الآخرين، وإذا حدث ذلك فإنه يمكنك أن تقودهم.

المبدأ الثاني: ثلاثية الاتصال:

أجريت دراسات في بريطانيا في عام ١٩٧٠م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي: الكلمات والعبارات ٧% من التأثير. ونبرات الصوت ٣٨% من التأثير. وتعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم ٥٥% من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠% عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث: أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:

تحتاج عملية الاتصال إلى أن تكون دقيقاً جداً في اللغة التي تستعملها، من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة. ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيراً ما يرتكبون أخطاء شائعة في التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التي تحدث هي: الحذف والتشويه والتعميم، وتحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة. **وتوجد ثلاث أخطاء شائعة في استعمال اللغة:**

أ- الحذف:

يحدث الحذف عندما يخاطبك شخص ما، ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثل أن يقول لك شخص ما: قُتِلَ الرجل! فتسأله: من القاتل؟

ب - التشويه:

يحدث التشويه في حالة المعلومات الغير مكتملة مثل أن يقول لك شخص ما: إنه يؤذيني. فتسأله: ما هو نوع الأذى؟ هذا من ناحية، ومن ناحية ثانية يحدث التشويه في حالة ان نصدر حكماً معيناً مثل أن يقول لك شخص ما: من المؤكد أنك تفهم ما أقول. فتسأله: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذي جعله مؤكداً؟. ومن ناحية ثالثة يحدث التشويه في حالة ان نربط سبباً بنتيجة: كأن يقول لك شخص ما: أنت لا تتصل بي أنت لا تحبني. فتسأله: هل عدم الاتصال يعني عدم المحبة؟

ج- التعميم:

يحدث التعميم عندما يخاطبك شخص ويعمم كلامه مثل: أن يقول: لم أنجح في أي شيء في حياتي. فتسأله: في كل حياتك! هل لم تنجح في أي شيء في حياتك ولو مرة واحدة؟