

بحث بعنوان

مهارات الاتصال والتواصل في منظمات الاعمال

شيرين عبد اللطيف خرابشة

كاتبة

مجلس خدمات المشتركة البلقاء

الملخص

هي المهارات التي تستخدم في الحياة العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار، أو معاني، أو معلومات رسائل كتابية، أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها. عادة ما تقوم الشخصية بناءً على هذه المهارات، بدور أساسي في عملية التواصل والاتصال، ويقاس مدى نجاح مهارات الاتصال في مدى توفيرها للوقت والجهد.

حيث تعد مهارات الاتصال جانباً مهماً في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات. في التطور والتغيير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالي إلى قنوات الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات. ونظراً لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة، أم الجامعة، أم العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال أصبح أحد المتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي في سبيل الوصول إلى تحقيق الأهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق، ورؤية واضحة المعالم، وإعداد بيئة صحية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، مهارات الاتصال.

Abstract

These are the skills that are used in practical life according to which a person conveys ideas, meanings, or information in written or oral messages accompanied by facial expressions and body language and through a means of communication. These ideas are conveyed to another person and he, in turn, responds to this message according to his understanding of it. Based on these skills, personality usually plays a fundamental role in the communication process, and the success of communication skills is measured by the extent to which they save time and effort.

Communication skills are an important aspect of life, as they are an effective tool for change, development, and interaction between individuals and groups. In social, cultural and economic development and change, as the steps of change and development expand and grow, the need for information, ideas and experiences expands and increases, and thus for communication channels to transfer and deliver them to individuals and groups. Given the importance of communicating with others and team work, whether at school, university, or work, possessing communication skills has become one of the requirements for personal and institutional growth in order to achieve goals that are usually set through prior planning, a clear vision, and preparing a healthy environment.

المقدمة

تعدّ مهارات الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية، حتى أصبح الصمت نوعاً من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد، وتتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب وتعمل هذه المهارة على نهوض الحياة واستمرارها، وتأتي هذه الدراسة من أجل مدّ جسر التعاون وسدّ الفجوة بين مفاهيم الاتصال والتعرّف على وسائل الاتصال ومعوقاته واستراتيجيات التواصل الفعال. وتعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض وأن أي نشاط لا بد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر والمعوقات.

الأمثلة على هذه كثيرة ومتنوعة منها فن الإلقاء والتحدث أمام الجمهور، إعداد وكتابة السيرة الذاتية باللغة العربية واللغة الإنجليزية، استخدام الحاسوب والإنترنت، فن إدارة الأزمات وحل المشكلات، والتعامل مع الجمهور، مهارة الكتابة الصحفية، حسن الخلق، حسن الخط، فن الاستماع والإنصات، القدرة على التنبؤ والتحليل، العمل ضمن فريق والعمل تحت الضغط، استخدام أسلوب المنطق العلمي في النقاش والحوار، قوة اللغة وملكية التعبير والإيجاز، القدرة على البناء والتصميم، فن إدارة الوقت، التحدّث بأكثر من لغة، القدرة على كتابة أبحاث وتقارير معبرة وافية.. إلخ

وكلما ازدادت أهداف الإنسان في هذه الحياة كلما احتاج إلى مهارات اتصال أكثر، وكلما ازدادت هذه المهارات قويت شخصية الفرد، وزادت ثقته بنفسه، وفتحت أبواب النجاح له باباً تلو الآخر.

<https://iaspss.com>

إن مهارات الاتصال تعد إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن تتحلى بها القيادات، فإذا فشل المستمعون في فهم كلمتك، أو إذا انصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لك نتيجة الإحساس بالملل مما تقوله، تكون قد افتقدت القدرة على التواصل مع الجمهور، والإحدى عشرة نصيحة التالية إذا لم تجعل منك خطيباً مفوهاً، فإنها ستعينك حتماً على تجنب الكثير من الأخطاء الشائعة التي يرتكبها الكثيرون عند مخاطبة الآخرين لاحظ أن هذه النصائح تعتمد بشكل رئيسي على محاولة التقليل من العادات التي تعوق قدرة الفرد على مخاطبة الآخرين بطريقة واضحة تؤثر فيهم.

مشكلة الدراسة

مهارات التواصل هي القدرة على استخدام اللغة للتواصل بشكل فعال مع الآخرين وهذا يشمل فهم واستخدام التواصل اللفظي وغير اللفظي والكتابي. لا تقتصر هذه المهارة على القدرة على التعبير عن نفسك بوضوح فحسب، بل تشمل أيضاً أن تكون مستمعاً جيداً، الاستماع جزء مهم من التواصل لأنه يسمح لك بفهم منظور الشخص الآخر، وعندما تتمكن من فهم تفكير الشخص الآخر يكون من السهل العثور على أرضية مشتركة وحل الخلافات، وتستطيع تعلم هذه المهارة من خلال القراءة وورش العمل والتدريب المستمر.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف، على النحو الآتي:

1- التعرف إلى أنواع مهارات الاتصال

- 2- التعرف إلى مفهوم مهارات الاتصال.
- 3- التعرف إلى كيفية تطوير مهارات الاتصال.
- 4- التعرف إلى عناصر الاتصال.
- 5- التعرف إلى خصائص الرسائل الاتصالية الناجحة.
- 6- التعرف إلى العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال.
- 7- التعرف إلى أشكال الاتصال.

اسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما أنواع مهارات الاتصال
- 2- ما مفهوم مهارات الاتصال؟
- 3- ما كيفية تطوير مهارات الاتصال؟
- 4- ما عناصر الاتصال؟
- 5- ما خصائص الرسائل الاتصالية الناجحة؟
- 6- ما العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال؟
- 7- ما أشكال الاتصال؟

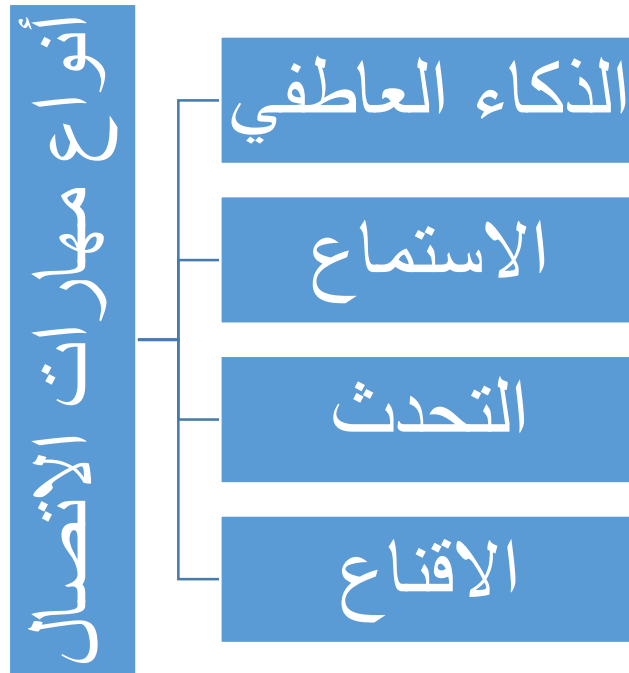
أهمية الدراسة

فن التواصل بأنواعه مهم في جميع جوانب الحياة، في مكان العمل يعد التواصل الجيد أمرًا ضروريًا للحفاظ على علاقات إيجابية مع زملاء العمل والرؤساء ولتحقيق النجاح في المفاوضات والعروض التقديمية. التواصل الجيد مهم أيضًا في حياتنا الشخصية، للحفاظ على علاقات قوية مع العائلة والأصدقاء وتُمكننا إتقان هذه المهارة على فهم أنفسنا بشكل أفضل وحل النزاعات في حياتنا. وتتضح أهمية مهارات الاتصال في الأمور الآتية:

- تعزيز الثقة بالنفس.
- رفع معنويات الأشخاص الآخرين.
- تحسين العمل الجماعي.
- التعاون في إنجاز المهمات والواجبات.
- رفع إنتاجية الشركات والمؤسسات.
- بناء علاقات اجتماعية قوية وممتدة.
- تحقيق النجاح الفردي والجماعي.

أنموذج الدراسة

يظهر الشكل الآتي أنموذج الدراسة متضمنا أنواع مهارات الاتصال:



شكل (2): نموذج الدراسة

الذكاء العاطفي: الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم ردود أفعال الآخرين والتفاعل معهم وجدانيا والاستجابة بطريقة تؤدي إلى نتائج إيجابية، وهناك بعض الأشخاص بطبيعتهم يتسمون بذكاء عاطفي أكثر من غيرهم، ولكن يمكن للجميع الاستفادة من تحسين ذكائهم العاطفي، وهناك عدد من الطرق للقيام بذلك، بما في ذلك حضور ورش العمل أو الندوات أو قراءة الكتب حول الموضوع أو التدريب عليها من خلال ملاحظة مشاعرك وردود أفعالك تجاه مواقف مختلفة والعمل على فهم مشاعر الآخرين والاستجابة بفعالية لهذه المشاعر.

الاستماع: الجدل أمر شائع في العديد من العلاقات ومن المهم أن تتذكر أن الهدف من المناقشة ليس الفوز، ولكن فهم وجهة نظر الشخص الآخر والتوصل إلى حل لمشكلة هو الخيار الأفضل. وللقيام

<https://iaspss.com>

بذلك يجب أن تكون مستمعًا جيدًا، هذا يعني أن تأخذ وقتك في الاستماع إلى ما يقوله الشخص الآخر ومحاولة فهم وجهة نظره عندها فقط يمكن حل المشكلة المطروحة حقًا.

التحدث: تعد مهارتك في التحدث انعكاسًا رائعًا لشخصيتك وأفكارك وأسلوبك، من خلال التدريب على التفكير فيما تريد قوله ثم تدرب على نطقها بصوت عالٍ. ويمكن أيضًا العمل على هذه المهارة عن طريقة محاولة إيصال فكرة ما عن طريق تسجيل فيديو لنفسك أو التدريب أمام المرآة. تذكر، كلما تدربت أكثر كلما أصبحت مهارة التحدث لديك أفضل.

الإقناع: الإقناع هو القدرة على التأثير على شخص بفعل شيء تريده، إنها مهارة مهمة للغاية أن تمتلكها في حياتك الشخصية والمهنية، والإقناع لا يتعلق بالتلاعب أو إجبار شخص ما على فعل شيء ضد إرادته، بل يتعلق الأمر باستخدام مهارات التواصل الخاصة بك للتأثير على قرار شخص ما. وهناك العديد من الطرق لإقناع شخص ما، وستختلف الطريقة الأكثر فاعلية وفقًا للموقف، المفتاح هو العثور على طريقة الإقناع التي ستعمل بشكل أفضل لك وللشخص الذي تحاول إقناعه.

مصطلحات الدراسة

مهارات الاتصال

هي القدرات التي يُمكن استخدامها عند إعطاء المعلومات وتلقيها من المحيط السائد حول الإنسان، بالإضافة إلى كيفية تفاعل الإنسان مع الأفعال الناجمة عن الآخرين وردود فعله تجاهها.

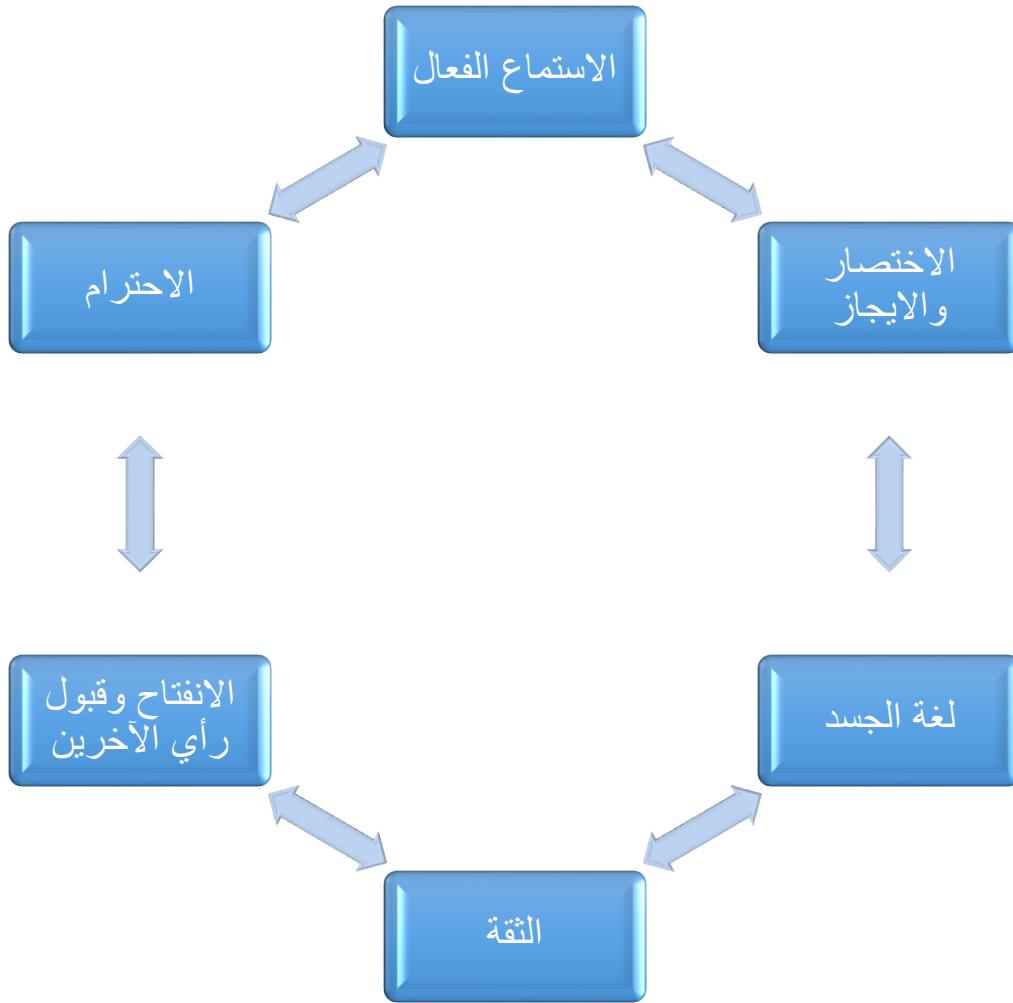
<https://iaspss.com>

وهي مجموعة من الاستراتيجيات والطرائق التي يجب اتباعها لضمان أن تكون عملية التواصل فعالة وتحقق الهدف المرجو. تشمل هذه المهارات مهارة الاستماع، والثبات الانفعالي، والثقة بالنفس، وتقبل النقد، واختيار نبرة الصوت المناسبة، والتعاطف، والاحترام، ومهارة التفاوض والإقناع، ومهارة طرح السؤال، والإيجاز، واستخدام الفواصل الكلامية، والتحضير الجيد. وتتأثر مهارات التواصل الفعال بعدة عوامل مثل اللغة، والبيئة، والثقافة. قد تواجه بعض المعوقات في التواصل الفعال مثل الضوضاء، وضعف اللغة، والمشكلات النفسية، والمعوقات العاطفية، والمشاكل الثقافية. لتطوير مهارات التواصل الفعال يمكن اتباع بعض الخطوات مثل إتقان لغة الجسد، وزيادة الوعي النفسي، واكتساب المعرفة والمهارات من خلال الدورات التدريبية والقراءة. يمكن استخدام مهارات التواصل الفعال في العديد من المجالات مثل العمل والحياة الاجتماعية.

الأدب النظري

كيفية تطوير مهارات الاتصال

يُمكن للأفراد بشكل عام تطوير مهارات الاتصال لديهم من خلال الأمور الآتية:



1- **الاستماع الفعال**: يصبح الإنسان متواصلاً جيداً مع المحيط الذي حوله إذا كان مستمعاً جيداً،

فيجب الاستماع الفعال والانتباه لما يقوله الآخرون من أجل التفاعل والتواصل معهم بطريقة أفضل، حيث يعمل الاستماع الجيد على فهم مُراد الآخرين من كلامهم والتفاعل معهم بشكل أكبر.

2- **الاختصار والإيجاز**: من طرق تطوير مهارات الاتصال هي التدريب على الاختصار بنقل

الأفكار والتصورات بأقل عدد ممكن من الكلمات، فمن الضروري تجنب الحشو والالتفاف عند

<https://iaspss.com>

شرح الأفكار خاصّة في بيئات العمل، فلا بُدّ من الوصول إلى النقطة المحوريّة في الكلام بطريقة مباشرة، حيث يُسهم ذلك في تقليل التشويش على المستمعين وعدم الإفراط في الحديث.

3- **لغة الجسد:** يغلب على الآخرين التعبير في حركات أجسادهم عن مكونات دواخلهم، فهذه طبيعة غالبية في البشر، لذا يُمكن تطوير مهارات التواصل لدى الإنسان عن طريق التدريب على لغة الجسد وكيفية استخدامها في التواصل مع الآخرين، وتشمل لغة الجسد الأمور الآتية:

- التواصل البصريّ.
- إيماءات اليدين والقدمين.
- نبرة الصوت.
- وضعية الجسم حال الجلوس والوقوف.

4- **الثقة:** تحتاج مهارات الاتصال مع الآخرين قوة في النفس والثقة بها خاصّة في بيئات العمل والإنجاز ضمن أفرقة، لذا لا بُدّ من بناء ثقة الإنسان بنفسه من خلال التدرّب على ذلك مثل الحفاظ على التواصل البصريّ، وعدم الخوف من ارتكاب الأخطاء، والحفاظ على وضعية الجسم المريح وغيرها من الأمور.

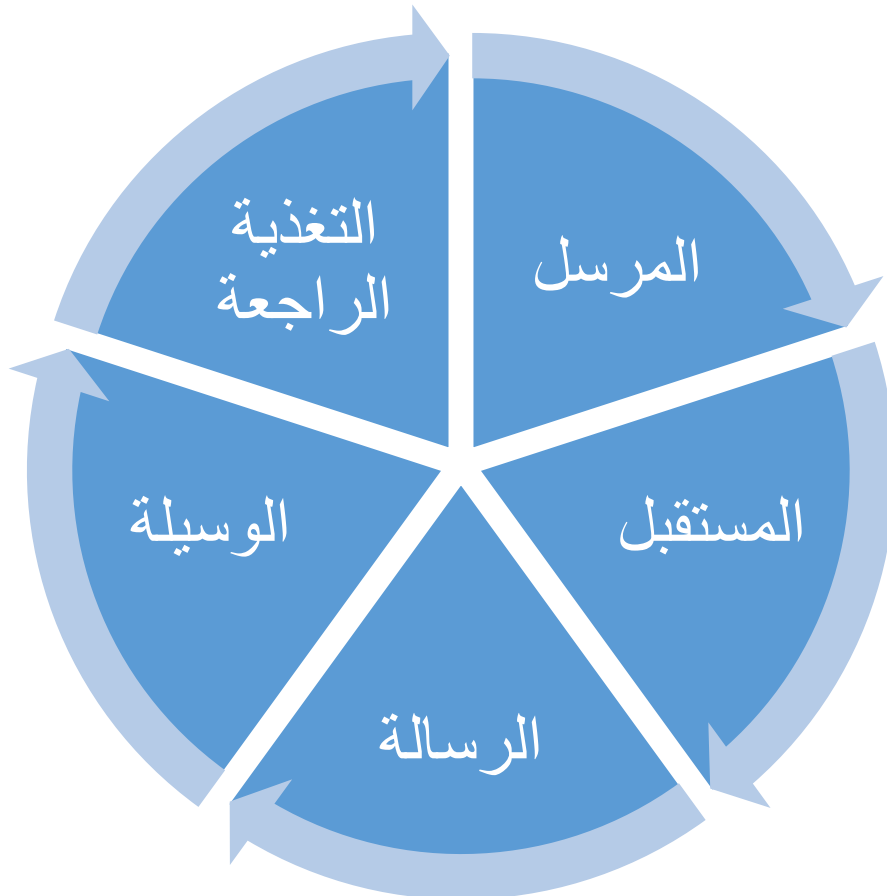
5- **الانفتاح وقبول رأي الآخرين:** يمكن حدوث الاختلافات بين الأفراد في أيّ مكان كان سواء بيئات العمل أو غيرها، لذا من الضروريّ التدرّب على قبول الآخرين من خلال الاستماع إلى وجهات نظرهم المختلفة، وتقبّل اختلافهم مع احترام رأيهم، فهذه الأمور تُساعد على بناء وتطوير مهارات الاتصال لدى الأفراد.

<https://iaspss.com>

6- الاحترام: يُعدّ احترام الآخرين والاعتراف بهم جانب من الجوانب المهمّة لمهارات الاتصال مع الآخرين، ويكون الاحترام من خلال الانتباه والاستماع إلى ما يقولونه، واستخدام اسم الشخص عند محاورته والنقاش معه، وإشعار الآخرين بالتقدير وعدم احتقارهم.

عناصر الاتصال

تعتمد نجاح عملية الاتصال والتواصل على وجود عناصر الاتصال، وهي:



<https://iaspss.com>

- المرسل: يتمثل بالمسوق، أو مجموعة الباعة أو الشركة أو أية مجموعة أخرى تكون هادفة إلى إيصال فكرة أو معلومة أو منتج أو خدمة معينة إلى جمهور مستهدف في السوق. والنقطة الجوهرية في هذا الأمر هو أن يكون هنالك هدف من وراء الاتصال والذي يعد نقطة البدء لعملية الاتصال، أن يدرك تماماً عملية طبيعة المشكلة التي يكون بها الطرف الآخر، وماهية المعرفة أو المنفعة التي سيحصل عليها من وراء عملية الاتصال هذه. فالشركات التسويقية قد تنفق الكثير من الوقت والمال والجهد في عملية الاتصال هذه، إلا أنها تفشل في تحقيق هدفها المرسوم. ولعل ذلك يعود أساساً إلى عدم فهمها الدقيق لمدى استيعاب الطرف الآخر لمعنى ومضمون الرسالة أو الفكرة التي طرحتها الشركة أو أن هنالك ضعف في الموثوقية بين الطرفين وقد ترجع لأسباب أو مواقف سابقة أو لضعف القائمين على عملية الاتصال بهم كرجال البيع أو مندوبي المبيعات، أو لكون المنتج المقدم لا يتوافق بحقيقته مع مواصفات وخصائص ما تم عرضه في عملية الاتصال.
- المستقبل: هو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتأثر بها أو يتفاعل معها. وهو عنصر مهم جداً لأنه يلعب دوراً مهماً في إدراك معنى الرسالة وقياس درجة تأثيره في عقلية ذلك الجمهور. قد يرفض الجمهور أو يستجيب لتلك الرسالة أو قد يتخذ موقف اللامبالاة، فليس ضرورياً، فليس ضرورياً أن الجمهور ينصاع تلقائياً للرسالة الإعلامية. يعتبر المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع هو المهم عند التحدث، ويجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة. كما أن كل ما يتعلق بالمصدر ينطبق

<https://iaspss.com>

أيضاً على المتلقي، فالفرد في بداية عملية الاتصال والفرد في نهاية العملية متماثلان إلى حد كبير. وقد يكون من المفيد أحياناً عند التحدث عن المصدر والمتلقي أن نفترض أن مهمتهما مستقلتان أنهما يعملان منفصلين. بالنسبة للمهارات نجد أن المتلقي يجب أن يكون قادراً على الاستماع والقراءة والتفكير، كذلك بالنسبة للمصدر نجد أن الطريقة التي يفك بها شفرة الرسالة ستحددها جزئياً اتجاهاته نحو نفسه ونحو المصدر ونحو مضمون الرسالة، أما بالنسبة لمستوى معرفته بالواقع فإنه إذا لم يستطع أن يفك شفرة الرسالة فلن يستطيع أن يفهمها، أو قد يحرفها لا شعورياً أثناء إدراكها. فحينما يختار المصدر رسالته، يجب أن يختار شفرة يعرفها المتلقي ويختار المضمون الذي سوف يهتم المتلقي، وحينما يعالج الرسالة فإنه ستتوقف معالجته على تحليله للمتلقين الذين يريد التأثير عليهم بالرسالة، أي مهاراتهم واتجاهاتهم ومعارفهم ومراكزهم في الإطار الاجتماعي والثقافي، فالتبرير الوحيد لوجود المصدر ولحدوث الاتصال هو (المتلقي)، فهو الهدف الذي يجب أن تركز كل القوى للتأثير عليه.

- الرسالة: هي جوهر عملية الاتصال لأنها تمثل المضمون أو المحتوى لعملية الاتصال التسويقي وهي تتكامل مع قناة الاتصال وتتوافق معها، ويمكن أن تكون الرسالة الموجهة إلى الطرف الآخر على شكل كلام، إشارات، سلوك، كتابة... إلخ، ولكن من المهم جداً أن تكون واضحة وذات معنى للمستلم، فعندما توجه رسالة إلى المستهلك عن منتج معين عبر وسائل الإعلان يجب أن يكون الإعلان بما يكفي لتوضيح مدى المنفعة التي سيحصل عليها المستهلك من هذا المنتج، وأين يجده، وما هو سعره، وما هي الخدمات المصاحبة

<https://iaspss.com>

له عند الشراء أو بعد الشراء...الخ. ومن الشروط الواجب توافرها في الرسالة فضلاً عن المعنى الذي تحويه هو أن تكون ذات جاذبية معينة بحيث تثير لدى المستهلك الرغبة في استلام وفهم الرسالة والتفاعل معها. وقد يكون أبعاد الجاذبية هنا ذات بعد عقلائي كما هو في تحديد الخصائص والمواصفات الفنية والاقتصادية للسلعة أو الخدمة المقدمة له، أو أن تكون ذات بعد عاطفي والتي تمثل المحاكاة للجوانب النفسية والشخصية التي تميز المستهلكين وبما يثير لديهم الدوافع الداخلية للتفاعل مع مضمون الرسالة والاستجابة لها

- الوسيلة: الوسيلة هي الأداة أو القناة التي باستخدامها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهي قنوات تختلف باختلاف طبيعة ومستوى الاتصال. ففي الاتصال الجماهيري يُقصد بالوسيلة القنوات الاتصالية الإلكترونية كالهاتف، والتلفزيون، والإذاعة والحاسب وغيرها من الأجهزة الإلكترونية الحديثة، أو المطبوعات الورقية كالصحف والمجلات والنشرات. أما الاتصال الجمعي مثل المحاضرة أو خطبة صلاة الجمعة، بالإضافة إلى المؤتمرات تكون الوسيلة الميكروفون. أما في الاتصال المواجه والذي يعرف بالاتصال الشخصي أيضاً، فإن الوسيلة لا تكون ميكانيكية وإنما تكون طبيعية كالقنوات السمعية والبصرية والصوتية التي يقوم المرسل بتوظيفها لنقل الرسالة، فالإتصال هنا يقوم على أكثر من أداة في الوقت نفسه، فنحن نقوم بالتحدث مع الآخرين عبر الصوت وننصت لما يقولون من خلال السمع، وتبادل الحركات الجسدية والاتصالات غير اللفظية من خلال القنوات البصرية وبقية الحواس كاللمس مثلاً. كما أنه ينبغي مراعاة الكثير من العوامل أثناء اختيار وسيلة الإتصال المناسبة لطبيعة الرسالة، ومن هذه العوامل: اختيار الوسيلة التي لا تشويش

<https://iaspss.com>

فيها، أن تكون الوسيلة ملفتة لانتباه المستقبل، وينبغي اختيار الأداة التي تساعد في التركيز

على محتوى الرسالة، كما هو ضروري أن يكون للوسيلة قدرة سريعة على نقل الرسالة.

• التغذية الراجعة: رجع الصدى (feedback) في عملية الاتصال وقد يطلق عليه البعض التغذية

الراجعة هو ردة الفعل المتوقعة من المتلقي أثناء تلقي الرسالة، بحيث يصبح المتلقي مرسلًا

ويضع فكرة في كود ثم ينقلها إلى من أرسل إليه الرسالة، فيصبح المرسل هنا متلقي، ويكون

رجع الصدى لفظي وغير لفظي. وتختلف عملية رجع الصدى (feedback) بين أنواع

الاتصال، مثلًا في الاتصال الشخصي والمواجه تكون عملية رجع الصدى مباشرة وواضحة،

ويمكن للمتلقي أن يحظى بها مباشرة خلال عملية الاتصال، فبذلك يكون للتغذية الراجعة أثر

كبير على المتلقي، أما في الاتصال الجماهيري فرجع الصدى يكون متأخر ولا يتم أثناء عملية

الاتصال ويكون مؤجل لفترة من الزمن، ولكن غياب عنصر رجع الصدى في عدد من الاتصال

الجماهيري لا يعني عدم أهميته أو عدم وجوده، فمع تطور التقنيات في حياتنا واختراع الإنترنت

والهاتف زادت سرعة رجع الصدى في الاتصال الجماهيري بحيث أصبح يمكن للمتلقي عرض

وجهة نظره من خلال الهاتف أو غيره أثناء عملية الاتصال الجماهيري. وقد يكون رجع الصدى

(feedback) إما إيجابياً أو سلبياً، فرجع الصدى الإيجابي يعبر عن تأييد المتلقي للمرسل

وإعجابه به، وهو يعتبر دعم وتأييد للمرسل سواء كان عن طريق الاتصال اللفظي بقول ذلك،

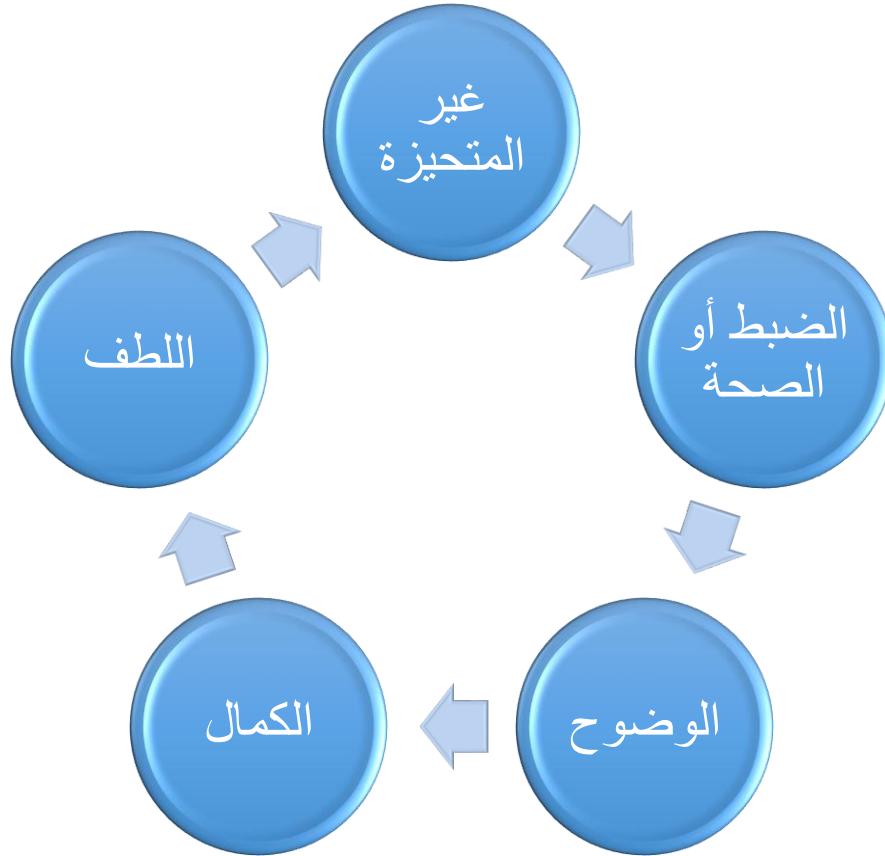
أو عن طريق الاتصال غير اللفظي من إيماء الرأس والابتسام أثناء عملية الاتصال، أما النوع

الآخر وهو رجع الصدى السلبي فهو العكس تماماً، فالمتلقي يكون معارض للمرسل وغير مؤيد

له، ويظهر له الإعراض والإنكار.

خصائص الرسائل الاتصالية الناجحة

تتضح سمات خصائص الرسائل الاتصالية الناجحة من خلال الآتي:



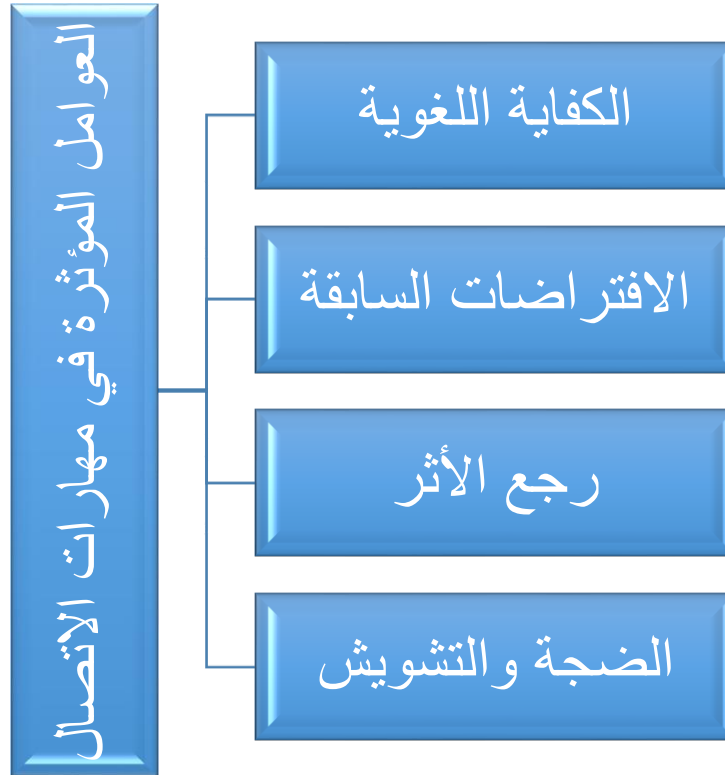
- **غير المتحيزة:** هذا يعني أنها خالية من اللبس وشاملة للحقيقة، وذلك حتى تتمكن من الوصول إلى القلب والعقل، وتؤدي إلى التأثير في معلومات واتجاهات المستقبل.
- **الصحة أو الضبط:** يعني أن تكون سليمة اللغة، وخالية من الأخطاء النحوية أو الإملائية، ومتضمنة للكلمات الصحيحة في جمل صحيحة وفقرات ذات معنى.

<https://iaspss.com>

- **الوضوح:** بمعنى ألا يكون هناك فرصة لوقوع سوء التفاهم، وهذا يتطلب التأكد من كل كلمة وجملة من العبارات المستخدمة في الاتصال سواء الكتابي أو الشفهي؛ وذلك لضمان تحقق فهم المستقبل لها.
- **الكمال:** يجب أن تكون الرسالة الاتصالية كاملة؛ بحيث لا يفترض المرسل أن المستقبل يفهم رسالته من أول مرّة، كما لا يحذف أجزاء منها معتمداً على ذات الاعتبار فهم المستقبل لها دون إكمالها؛ فلا مشكلة من تكرار الرسالة أكثر من مرّة.
- **اللطف:** يجب أن تكون الكلمات لطيفة وطيبة؛ لإضفاء المزيد من الاحترام، والتقدير، والسرور على العلاقة بين المرسل والمستقبل.

العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال

تتأثر قدرة الفرد على تطبيق أنواع مهارات الاتصال بعوامل محددة، وترتبط هذه العوامل إما بالفرد نفسه أو في البيئة المحيطة به، فلا بد أن يكون الفرد على دراية بتلك العوامل التي تؤثر على مهارته في التواصل، ومن العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال الآتي:



- **الكفاية اللغوية:** يقصد بها معرفة أطراف النقاش أي المرسل والمستقبل باللغة ودلالات مفرداتها وتراكيبها وأساليبها التعبيرية مثل المجاز، والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة، فكلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته بوضوح وزادت قدرة المستقبل على تفهم معانيها.
- **الافتراضات السابقة:** بالتأكيد تؤثر الافتراضات السابقة على القدرة على التحكم بمهارات الاتصال ويقصد بالافتراضات السابقة أي الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما البعض بناءً على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية.

<https://iaspss.com>

- **رجع الأثر:** وهي الرسائل اللفظية مثل الرسائل الكلامية، وغير اللفظية مثل الحركات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل للمرسل، وتسمى بالتغذية الراجعة، فالتغذية الراجعة التي يستلمها الفرد المرسل من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحدس سهلاً، وقد تجعله صعباً.
- **الضجة والتشويش:** وتعني الظروف البيئية والنفسية المحيطة في الموقف الاتصالي، كدرجة الحرارة، والضوضاء، ومناسبة الوقت، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل، فهذه الظروف تؤثر في قدرة الفرد على تطبيق أنواع مهارات الاتصال.

أشكال الاتصال

وهما نوعان لفظي وغير لفظي، وفي الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الاتصال، إذ أنهما يستخدمان معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس، إلا أننا عادةً نركز على الاتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الاتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي.

1- **الاتصال اللفظي:** هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدة واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة. وللاتصال اللفظي (4) مقومات أساسية هي:

• وضوح الصوت.

• التكرار.

- المجاملة والتشجيع والتجاوب.
- التغذية الراجعة.

2- الاتصال غير اللفظي: هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة

غير اللفظية عبر لغة الجسد: مثل:

- تعبيرات الوجه.
- حركة العينين والحاجبين.
- اتجاه وطريقة النظر.
- حركة ووضع اليدين والكفين.
- حركة ووضع الرأس.
- حركة ووضع الأرجل.
- حركة ووضع الشفاه والشم واللسان.
- وضع الجسم... إلخ.

وللاتصال غير اللفظي خمسة مقومات هي:

- تواصل العينين.
- الابتسام.
- إظهار الاهتمام.
- الاسترخاء.

• التجاوب.

الخاتمة

يمكن استخدام مهارات التواصل الفعال في العديد من المجالات مثل العمل والحياة الاجتماعية. حيث تساعد هذه المهارات في التفاعل مع الآخرين بفعالية، وفهم احتياجاتهم ورغباتهم، وبناء علاقات طويلة الأمد وناجحة. وهو ما يتطلب من منظمات الأعمال اعداد ورش العمل والدورات التدريبية للعاملين لديها بشكل مستمر ودوري بهدف رفع قدراتهم في مهارات الاتصال والتواصل، وتوفير البيئة المناسبة لذلك من خلال توفير أمدق وسائل وطرق الاتصال والتواصل، وتوفير التغذية الراجعة لعمليات الاتصال والتواصل.

المراجع

زغلول، برهامي عبدالحميد، و الضاحي، مها عادل حسين. (2023). استخدام السقالات التعليمية الرقمية في تنمية مهارات الاتصال واتخاذ القرار لدى طلاب المدارس الفندقية في ضوء المعايير العالمية. مجلة كلية التربية، مج89، ع4 ، 118 - 139.

يونس، باسل إبراهيم أحمد. (2023). فعالية برنامج تدريبي لتحسين مهارات الاتصال والتواصل لدى أمهات الأطفال ذوي الإعاقة السمعية وأثره في خفض الانطواء لديهم. مجلة كلية التربية العلمية، ع14 ، 198 - 226.

<https://iaspss.com>

حماده، محمود، و أبو عودة، عبداللطيف. (2023). العلاقة بين مهارات الاتصال والتواصل وجودة

الخدمة المقدمة في المعابر الفلسطينية: دراسة حالة معبر الكرامة الفلسطيني. مجلة جامعة

الاستقلال للأبحاث، مج8، ع1 ، 175 - 200.

جبلاوي، نور بديع، و إسماعيل، مراد. (2023). أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في

المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية: دراسة ميدانية على الفنادق

ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية،

مج45، ع10 ، 53 - 116.

كمال، رباب إبراهيم أحمد، طه، هبة حسين إسماعيل، و عرفان، أسماء عبدالمنعم أحمد. (2023).

فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال وخفض الالكسيثيميا لدى عينة من الأطفال

الذاتويين. مجلة بحوث، مج3، ع7 ، 30 - 71.

يوسف، حسين، و شاهرخ، مهدى. (2023). دراسة مهارات الاتصال اللغوي للغة العربية في إيران.

مجلة العلوم الانسانية، مج30، ع2 ، 1 - 14.

يوسف، حسين، و شاهرخ، مهدى. (2023). دراسة مهارات الاتصال اللغوي للغة العربية في إيران.

مجلة العلوم الانسانية، مج30، ع2 ، 1 - 14.

<https://iaspss.com>

المحمد، أحمد. (2022). واقع استخدام مهارات الاتصال الصفي الفعال لدى مدرسي اللغة العربية في

مرحلة التعليم الثانوي العام "من وجهة نظرهم". مجلة العلوم النفسية والتربوية، مج8، ع3 ، 94

- 113.

هيئة التحرير. (2022). معا .. لتطوير مهارات الاتصال والتواصل في مكتبات الشارقة. مجلة الرافد،

ع294 ، 96 - 97.

حسن، إسماء فاضل، عزيز، حسين فايق، و خضير، حيدر عبدالكاظم. (2022). تأثير التعليم الفعال

وفقا لنمط الاتصال متعدد الاتجاهات في بعض المهارات الهجومية بكرة اليد لدى طلبة كلية

تربية البدنية وعلوم الرياضة. المجلة الأوربية لتكنولوجيا علوم الرياضة، ع38 ، 166 - 181.

جبر، تهاني مصطفى سعيد. (2022). درجة استخدام مهارات الاتصال والتواصل لدى الداعيات في

محافظة رفح. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مج2، ع14 ، 242 - 267.

عليان، أحمد يونس أحمد. (2022). مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية

للنشر العلمي، ع50 ، 1134 - 1144.

الدوسري، العنود مفرج محمد، و دوكم، أنيسة عبده مجاهد. (2022). مستوى مهارات الاتصال في

العملية الإرشادية لدى الموجهين الطلابيين في محافظة بيشة وعلاقتها ببعض المتغيرات. العلوم

التربوية، مج30، ع4 ، 439 - 459.

<https://iaspss.com>

آل مساعد، بندر بن محمد، و البستنجي، محمود محمد محمد. (2021). علاقة مهارات الاتصال

لمديري المدارس بمستوى دافعية معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة جدة نحو مهنة التدريس. مجلة

كلية التربية بالمنصورة، ع115، ج2، 678 - 719.