

درس: مبادئ ومهارات الاتصال

أولاً: مبادئ الاتصال

لكي يستطيع المدير بناء مؤسسة وفق نظام جيد للاتصال عليه التركيز على أربعة جوانب وهي.

1. مبدأ الوضوح:

حتى يكون هناك اتصال لا بد من استعمال اللغة وهي من مسؤولية المرسل وذلك بصياغة الاتصال والتعبير بطريقة واضحة ومفهومة بلغة مفهومة من قبل المرؤوسين والزملاء حيث أن تطبيق هذا المبدأ يؤدي إلى التغلب على كثير من العقبات والحواجز كالتعبير السيئ عن الرسالة والأخطاء التي قد تحدث عند الصياغة والنقل وعدم وضوح عناصرها.

2. مبدأ الاهتمام والتركيز:

لا يقف نجاح الاتصال على مبدأ الوضوح فقط وإنما يجب توفر المزيد من الاهتمام، فإعطاء الاهتمام الكامل للرسائل المركبة ليست مسألة سهلة، ويرجع ذلك إلى كثرة عدد الرسائل التي تستدعي الاهتمام والتنافس فيما بينها وقدرة الفرد على التركيز وهذا المبدأ يساعد في التغلب على عدة مصاعب كضعف الرسالة المنقولة، ضعف الذاكرة، وأيضا تطوير عملية الاستماع والقراءة.

3. مبدأ التكامل والوحدة:

يساعد هذا المبدأ على مساندة الأهداف التنظيمية حيث يتصل بأغراض وأهداف الاتصال فالأخير بالنسبة للمدير عبارة عن وسيلة وليس غاية. أي أنه أحد وسائل المدير لضمان الحفاظ على التعاون وتحقيقه ومدخل تحقيق أهداف المنظمة. ويتوقف تكامل المنظمة على تدعيم مراكز المديرين التابعين، فعندما يشغلون مراكز الاتصال يجب تشجيعهم على استغلال مراكزهم لتحقيق هذه الغاية.

فغالبا ما يتجاهل الرؤساء ذلك ويرسلون رسائلهم لتمريرها إلى المرؤوسين كمدخل للاتصال المباشر بالعاملين. ولكن مثل هذه الحالات يسمح بها فقط في ظروف معينة، خاصة إذا كانت الظروف تستدعي اتصال فوري، (فأمر بإخلاء مبنى مباشرة للحماية من خطر أو هجوم) ولكن المهم أن يقوم الرئيس المباشر بنقل الرسالة وتفسير وتوضيح

المعلومات الأخرى، وفي هذه الحالة فإن المرؤوسين سيحترمون المركز الوظيفي للرئيس ويعتمدون عليه فيما يتعلق بالمعلومات الرسمية وهذا تدعيم للسلطة.

4. مبدأ إستراتيجية استخدام التنظيم غير الرسمي

تقوم التنظيمات غير الرسمية بسبب الحاجة لنقل البيانات ونشرها، وتنشأ هذه التنظيمات بموافقة أو بدون موافقة المديرين ويكون لها تأثيرها النافع أو الضار على المنظمة، لذلك لا يجب تجاهلها بل الاستفادة منها في نقل واستقبال المعلومات المكتملة للاتصال الرسمي، فتدقق الرسائل قد يتم رسميا من الرئيس إلى المرؤوس ومن المرؤوس إلى الرئيس، وهذا المنفذ قد لا يكون ملائما ولا يثق به لنقل كل أنواع الرسائل لذلك يجب أن يستفيد المديرين من المدخل غير الرسمي أي الشخص في الإبلاغ أو من خلال آخرين.

ثانيا: مهارات الاتصال

1. مفهوم مهارات الاتصال

المهارة في اللغة هي الحدق والبراعة وهي مرتبة متقدمة من الخبرات والتجارب والقدرة على التفوق والتجويد في القيام بعلم ما وأدائه بشكل متميز وغير عادي والمهارة أيضا فن أو حرفة او علم يقتضي استعمال الأيدي والجسد. والمهارة توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه، كالقراءة، الكتابة، لعب الكرة، السباحة... الخ.

ومهارات الاتصال هي الوجه الآخر لمهارة الحديث ومنها يتحدد طرفا العملية الاتصالية الرئيسين المرسل والمستقبل ولكي نستجيب للآخرين بوضوح لا بد من أن نصغي إلى الرسائل التي يرسلونها وبدون الإنصات الجيد لا تنجح عملية الاتصال وتنقسم مهارات الاتصال الرئيسية إلى خمسة أنواع أساسية يجب أن يتمتع بها المرسل الجيد، اثنتان منها خاصتان بوظيفة تكوين ونقل الرسالة، وهما المهارة في الكتابة ومهارة التحدث، واثنتان خاصتان بوظيفة تلقي الرسائل وهما المهارة في القراءة ومهارة الاستماع، أما المهارة الخامسة متعلقة بوظيفتي الإرسال والاستقبال وهي المهارة في التفكير التي تتضمن تكوين الأفكار وتطويرها وتفسيرها، وهذه المهارات هي:

1. مهارة الاستماع: مهارة يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل اهتماماته ويركز انتباهه إلى حديثه، ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته وسكناته. وهو عملية إنسانية مقصودة تهدف إلى الاكتساب، الفهم، التحليل، التفسير، الاشتقاق ثم البناء الذهني، وترجع أهمية الاستماع إلى ما يلي:

- السمع أسبق حواس العقل لوصول الإنسان بالكون.

- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة.
- يمكن للفرد أن يعيش بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع شرط أساسي للنمو اللغوي إضافة إلى اكتساب خبرات الآخرين "اكتساب معلومات جديدة".
- تحسين العلاقات، وتأكيد الأهمية، والتقييم والفهم.

أنواع الاستماع

- 1) وفقاً للحجم
- 2) وفقاً لعنصر المواجهة بين طرفي عملية الاتصال.
- 3) وفقاً للغرض من الاستماع.....

أنواع المستمعين

1. المستمع المصغي:
2. المستمع المتظاهر:
3. المستمع الذاتي والأناني:
4. المستمع المحدود الاهتمام:
5. المستمع الفضولي:

معوقات الاستماع الجيد

1. فقدان الهدف:
2. تفاهة الحديث:
3. التشويش:
4. السرحان:
5. اللامبالاة:
6. عدم الصبر:
7. الميل للانتقاد:

تنمية مهارات الاستماع:

- أولاً: تنمية القدرة على التذكر:
- ثانياً: الاستفادة من طبيعة البناء المعرفي للفرد:

ثالثاً: الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد:

2. مهارة الحديث:

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين عن طريق المناقشات والاجتماعات والمقابلات.

مراحل التخطيط للحديث الجيد:

أولاً: مرحلة إعداد الحديث وتشمل:

ثانياً: مرحلة توجيه الحديث وتتضمن:

سمات المتحدث الناجح

أولاً: السمات الشخصية:

ثانياً: السمات الصوتية:

الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث

1. استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهلاً وغير رسمي.
2. استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية.
3. كن صريحاً عندما يوجه الآخرون سؤال معين.
4. تلافي الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص.
5. راعي عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل اعتدل.
6. ابتعد عن التهديد في المناقشة.

أنواع الأحاديث

1- الأحاديث الحوارية:

تعتمد على الحوار كالمقابلات الصحفية والإذاعية وحلقات النقاش يكون هناك فرد يتولى دفة النقاش ومشاركون في الحوار وهناك متطلبات يجب توفرها لإنجاح الحديث الحوارية:

- تحديد هدف الحوار

- المشاركة في الحوار

- قيادة الحوار

2. الحديث التلفزيوني:

هي أحاديث غير مباشرة وتلقائية وذات طبيعة خاصة والآن تعتبر احد أنماط الاتصال الرئيسية في كافة قطاعات الأعمال وهناك خطوات يجب أن تتبع في إجراء الحديث التلفزيوني:

- تحدث بصوت واضح - اتسم بالهدوء واللباقة في الرد - استكشف ما يريده المتحدث واخبره عما يريد باختصار-
اجب بسرعة على الفور.

3.مهارة الكتابة:

.....

4.مهارة القراءة:

القراءة عملية فكرية شديدة التعقيد لارتباطها بالنشاط العقلي والفسولوجي للإنسان إضافة إلى حاسة البصر وأداة النطق والحالة النفسية.

أهمية القراءة

- 1.تساعد على إثراء رصيد القارئ اللغوي وتعوده السرعة في القراءة والفهم والنقد
2. وسيلة لاتصال الفرد بغيره مهما تباعدت المسافات
3. وسيلة لاكتساب المعلومات والمهارات والخبرات المختلفة
- 4.تحقيق التواصل بين أفراد المجتمع والتعارف على التراث الثقافي للمجتمع

المهارة اللازمة للقراءة

- 1.القدرة على النظر للكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع
- 2.القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة
- 3.القدرة على إدراك المعنى العام للمادة المقروءة
- 4.القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج
- 5.القدرة على نقد وتمحيص المادة المقروءة

انواع القراءة

1. القراءة الخاطفة أو السريعة: يقصد بها الاهتداء بسرعة إلى شيء معين كقراءة الفهارس، قوائم الأسماء، العناوين وتصفح الكتب والمجلات وهي مهارة ضرورية للعاملين في حقول الاتصال بال جماهير.
2. القراءة التحصيلية: وهي قراءة لإشباع احتياجاتنا إلى معلومات معينة وهي قراءة للبحث والدرس وتتسم بالتريث والأناة.

3. القراءة النقدية: هي قراءة متأنية تعتمد على التفاعل بين القارئ والمادة المقروءة وهي تحتاج إلى تفهم الأفكار.

4. قراءة الاستمتاع: هذا النوع يظهر مرتبطاً بقضاء وقت الفراغ وينبع من رغبة القارئ في استطلاع النفس البشرية

والتعرف عما يحيط بها من ظروف حياتية مختلفة.