

# دراسة الاتصال





# الفهرس:

## تقديم

تلعب تنمية المهارات الحياتية لدى الأفراد أهمية كبيرة في تسهيل أمورهم اليومية وتسهيل عملية تكيفهم للأوضاع المعيشية المتغيرة. مهارة الاتصال هي إحدى المهارات الحياتية المهمة التي يمكن تطويرها، ولذا سنتعرض في هذه الكراسة الى هذه المهارة.

## أهداف الكراسة:

- التعرف على المصطلحات الأساسية في الاتصال (رسالة، مستقبل، مستجيب).
- التعرف على خصائص الاتصال الاجتماعي وشروطه والصعوبات التي تقف وراء الاتصال غير الناجع.
- اكتساب مهارات أساسية تساعد على بناء اتصال جيد (الاستماع، الإصغاء، فهم الرسالة، ملائمة قنوات الاتصال...).
- زيادة القدرة على التعبير الشفهي والكتابي وتوضيح الأفكار وصياغتها بشكل يسهل فهمه من قبل الآخر.

## المواضيع الأساسية التي سيتم التطرق لها في الورشة:

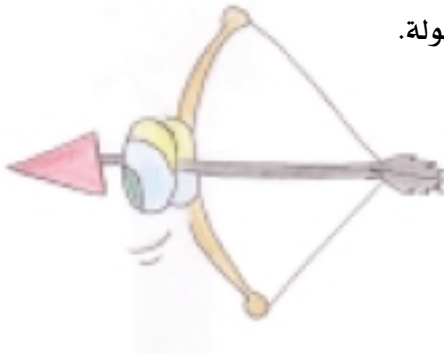
- 1- تعريف الاتصال.
- 2- خصائص الاتصال الجيد وشروط الاتصال الاجتماعي.
- 3- الصعوبات التي تقف وراء القدرة المحدودة على الاتصال.
- 4- استراتيجيات لتحسين الاتصال.
- 5- الإصغاء.

## المهارات التي سيحصل عليها المتدرب / المتدربة:

- 1- استخدام قنوات الاتصال المناسبة في التعامل مع الأشخاص الذين يلعبون أدواراً مختلفة في المؤسسة التي نعمل بها.
- 2- زيادة القدرة على بلورة الأفكار وصياغتها بصورة سهلة وواضحة (تبسيط ودقة الرسالة).
- 3- الاستماع الفعال والإصغاء الجيد.
- 4- فهم بعض المواقف المتوقعة في العمل المرتبطة بسوء الفهم وخلل الاتصال وكيفية التعامل معها.

## المعرفة التي سيحصل عليها المتدربون/ات:

1. استخدام صحيح للمصطلحات النظرية في تحليل المواقف التي لها علاقة بالاتصال.
2. التعرف على قنوات الاتصال المختلفة وكيفية استخدامها.
3. التعرف على بعض الميزات الشخصية التي تعيق أو تسهل الاتصال مع الآخر.
4. التعبير عن الذات بوضوح وسهولة.



## مهارة الاتصال

الإنسان هو كائن اجتماعي بطبعه، يتفاعل ويتصل مع الآخرين من أفراد وجماعات رسمية وغير رسمية عملية الاتصال هذه تحكمها اتصالات مرئية وأخرى غير مرئية لفظية، وحتى يتمكن الفرد من الوصول إلى أفضل المستويات التفاعلية ويتوافق مع الجماعات ويكون عضوا فاعلا ومنتجا فيها وفي المجتمع لا بد له أن يتحلى بمهارات اتصال فعالة وناجحة.



إن أول خطوة نخطوها ونحن نتعرف على مفهوم العملية الاتصالية، هي محاولة تعريف عملية الاتصال، وذلك من أجل معرفة وفهم هذا المصطلح والتعرف على أركانه وعناصره، لذا لقد وضع الباحثون والمتخصصون في علوم الأعلام والاتصالات تعريفات عديدة للاتصال عكست أهمية الاتصال ودوره في الحياة الإنسانية، واعتباره:

ظاهرة حياتية معاشة تلازم الإنسان في كل تحركاته وعلاقته بالآخرين، سواء في محيطه القريب أم عبر المسافات الشاسعة، وسواء أستخدم الكلمات والعبارات المنطوقة أم الإشارات والإيماءات أي بما يعرف بالاتصال غير اللفظي.

لا يستطيع الإنسان العيش دون أن يتصل مع الآخرين سواء مع أفراد أسرته في بداية حياته، والديه وأخوته وأبناء جيرانه وأصدقائه وزملائه ومع غرباء سواء السوق في المدرسة، الكلية المعهد، والجامعة أو في أماكن العمل.  
إن الجميع يستطيع الاتصال: ما هي العوامل التي تؤثر علينا في عملية الاتصال، أي بماذا تتأثر قدرتنا على الاتصال، ولماذا نختلف فيما بيننا بقدرتنا على الاتصال؟

ويتميز الإنسان بقدرته على الاتصال بواسطة الرموز، وهو المخلوق الوحيد المعروف الذي لا يستجيب لبيئته الواقعية فحسب، وإنما يستجيب أيضاً لبيئة رمزية من صنعه نفسه.

ويتعرض الإنسان لمزيد من الاتصال بمجرد خروجه من المنزل، فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعاني طوال اليوم ولا يستطيع أن يجد للاتصال بديلاً، وحتى عندما يصمت الإنسان أو يحاول أن يطلع الطرف الآخر على أنه لا يريد أن يجري اتصالاً معه، فإنه يتصل به في الواقع لمجرد أن يطلعه على ما يريد.

### ما هو الاتصال؟

يحتاج عمل كل مجموعة (فريق عمل) إلى مهارات مختلفة للتواصل بين أعضائه، سواء من خلال تبادل المعلومات والخبرات والمشاعر والأحاسيس.



**فالاتصال** هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق أهداف

جماعة من الناس لها نشاط اجتماعي. إذن الاتصال هو بمثابة خطوط تربط الأشخاص وتوضح علاقتهم ببعضهم ببعض. فليس من الممكن أن نتصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة متكاملة تسمح بقيامهما بالأنشطة المخطط لها.

## مكونات عملية الاتصال

عملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعان من شخص إلى شخص عن طريق معين تختلف باختلاف المواقف. وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها .

### إذاً تتكون عملية الاتصال من العناصر التالية:

١. المرسل أو المُصدِّر.
٢. ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم.
٣. الرسالة موضوع الاتصال.
٤. وسيلة الاتصال.
٥. تفهم الرسالة بواسطة الشخص الذي يستقبلها.
٦. استرجاع المعلومات.

### المرسل أو المصدر:

هو ذلك الشخص الذي يكون مصدر الاتصال ويقوم بنقل المعلومات في مؤسسة ما أو في طاقم عمل ما بهدف يريد تحقيقه.

### ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم:

يهدف المرسل لأي رسالة إلى تحقيق مشاركة المستقبل ولذا فترجمة أفكار ونوايا ومعلومات المرسل مهمة جداً. ويعني ذلك ضرورة التعبير عما يقصده المرسل في شكل رموز أو لغة مفهومة. ويشير ذلك إلى ترجمة ما يقصده المرسل إلى رسالة يمكن للشخص الذي يستقبلها أن يفهم الغرض منها.



## الرسالة:

الرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها. والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها.

### وسيلة الاتصال:

ترتبط الرسالة موضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها. ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيحمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها:

- الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه (وجها لوجه).
- الاتصال بواسطة الهاتف.
- الاتصالات غير الرسمية (خارج نطاق مكان ووقت العمل).
- الاتصال من خلال الاجتماعات.
- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.
- تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه.
- الاتصال عن طريق البريد الإلكتروني.

## فهم الرسالة:

يتوقف كمال عملية الاتصال وتحقيق الغاية منها على مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل إليه. ويؤثر ذلك في الطريقة التي يمكن لمستقبل الرسالة أن ينظر بها إلى مدلولات محتوياتها وبالتالي طريقة تفهمه لها وبخبرته السابقة في المؤسسة فضلا عن انطباعه الحالي عن مرسلها. وكلما كان تفهم المرسل إليه لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا وأهداف المرسل، كلما انعكس ذلك على نجاح عملية الاتصال وإتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية.

## استرجاع المعلومات:

تلعب عملية فحص أثر الرسالة المهمة الأساسية لمرسل الرسالة «ما الذي نتج عنها لدى مستقبلها» ومدى استجابته لها ومدى اتفاق ذلك مع الهدف الذي حدده المرسل أصلا.

## وتتم عملية استرجاع المعلومات لفحص الأثر باستخدام الطرق التالية:

1. الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال المباشر (وجها لوجه) الذي يتم بين المرسل والمستقبلين للرسالة. وعادة يتم ذلك عن طريق التبادل الشفوي للمعلومات بين مرسل الرسالة ومستقبلها.
2. استرجاع غير مباشر للمعلومات ومن أمثلة الوسائل غير المباشرة أن يلاحظ المرسل الظواهر التي توضح له عدم فاعلية عملية الاتصال مثل:

- ◆ الزيادة المطردة في معدلات غياب المشاركين
- ◆ التنسيق الضعيف بين أعضاء مجموعة العمل.

## أمثلة على مكونات الاتصال:

١- عندما تتصل سلمى بالهاتف لدعوة صديقتها شيرين الى حفلة تخرجها فإن: وافقت سلمى على المجئ وبالفعل حضرت حفلة التخرج.

سلمى هي المرسل

الدعوة الصوتية والرغبة في الحضور هي الرسالة  
الكلام عن طريق الهاتف هو وسيلة الاتصال  
شيرين هي مستقبلة الرسالة.

مجيء شيرين لحفل التخرج كان الأثر

٢- في اجتماع المتطوعين وزع

المسؤول عن المشروع ورقة

مكتوب فيها برنامج رحلة

المتطوعين الأسبوع القادم.

المسؤول هو المرسل

برنامج الرحلة المكتوب

الرسالة

والاجتماع هما وسيلة

الاتصال

المتطوعون هم المستقبلون.



قد تصل الرسالة سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا ويتقبلها ويتصرف حيالها حسب ما يتوقعه المرسل. وتعتبر عملية الاتصال في هذه الحالة ناجحة .

وقد تصل الرسالة إلى المستقبل ولا يفهمها أو يسيء فهمها ولربما لا تصل الرسالة على الإطلاق لسبب أو لآخر أو قد تصل ناقصة أو

مشوشة، ولا يتصرف الشخص بالنسبة لما يرجو المرسل وفي هذه الحالة فإن عملية الاتصال تعتبر غير ناجحة.

### الشروط الملائمة لعملية الاتصال الناجحة:



1. توفر لغة مشتركة ومفهومة «ليس بالضرورة أن تكون محكية».
  2. توفر الاستعدادية لدى الأطراف.
  3. وضوح الرسالة وبساطتها وأن تكون مفهومة.
  4. أن يتوفر لدى المرسل المهارات المناسبة بحيث تمكنه من إيصال ما يريد بوضوح.
  5. أن تكون الرسالة ملائمة للمستوى الثقافي والتعليمي والعاطفي لجميع الأطراف مع احترام الخصوصيات والنفسية للمشاركين.
  6. ان يكون الهدف من الرسالة واضح حتى يتسنى قياس أثرها وتأثيرها.
  7. أن يتوفر المناخ المناسب لعملية التواصل الذي يشمل المكان والزمان والوسائل الإيضاحية المستخدمة وغير ذلك.
- الهدف الأساسي من الاتصال هو نقل الافكار والمعلومات من شخص لآخر أو من مجموعة الى أخرى أو من مؤسسة الى أخرى لتحقيق التعاون وانجاز الأعمال وتنوع أهداف الاتصال بين موقف وآخر فمنها:

- إعطاء المعلومات او الحصول عليها.
- التعليم والتعلم والتدريب.
- اتخاذ القرارات.
- التعزيز.
- التشخيص والتقويم وحل المشكلات.
- النصح والإرشاد والتوجيه.
- التعبير عن الآراء والأفكار والمشاعر.
- التسلية والترويج.
- التأثير في الآخرين.

### طرق الاتصال

- **اللغة المنطوقة والمكتوبة:** سواء من خلال الحديث المباشر في اللقاءات والجلسات المختلفة، أو من خلال الرسائل والجرائد والمجلات وما الى ذلك.
- **لغة الجسد:** حركات الوجه واليدين، نبرة الصوت، شكل الوقوف كلها تعكس الشعور الذي يملكه المرسل أو المستقبل ويهدف الى تمرير رسالة ما تعبر عن هذا الشعور كالتجهم عند الغضب، النفخ عند التذمر، التأشير بالسبابة عند تحديد شئ ما وغير ذلك أمثلة كثيرة.



- **الرموز:** كقرع الطبول والأشكال والنقوش وما الى ذلك، فالإشارات المرورية والرموز الأخرى هي رموز مرئية تهدف الى توضيح شئ ما، وكذلك الأصوات التي نسمعها كصوت زامور الخطر أو صفارة الإسعاف وغيرها.

- وسائل الاتصال الحديث: لا يتوقف تقدم التكنولوجيا، فكل يوم نرى في الاسواق وسائل جديدة يمكن من خلالها الاتصال ببعضنا البعض وتميرير الرسائل فيما بيننا. التغيير كان في مستويين في مستوى يهدف الى تسهيل الاتصال بين الأفراد والآخر في تقديم أسرع الوسائل للقيام به.



### أنواع الرسائل المختلفة

- الرسالة اللفظية: وهي كل ما يتحدث به الشخص في شكل كلمات معبر عنها بألفاظ.
- الرسالة غير اللفظية: كل ما يعبر عنه الشخص بالإشارات او الإيماءات.
- ونستعرض في هذا المجال عدداً من السلوكيات غير اللفظية

### الصوت

حيث أن نبرة الصوت مهمة جداً في توصيل المعاني والمشاعر والمقصود من الرسالة، لذا يجب أن نراعي متى تكون نبرة صوتنا عالية أو حادة أو منخفضة أو هادئة.



### الوقفة

هل تقف باستقامة وتوازن/ أم بترهل؟، هل تحني كتفيك؟ هل تقف على رجل واحدة/ هل أنت ثابت؟





## القرب والبعد

اعرف حدود المساحة التي تتحرك بها، بحيث لا تقترب من الناس بشكل يضايقهم ويعطيهم إحساس بأنك تتجاوز حدودك، ولا تباعد أكثرًا بحيث تشعرهم بوجود حاجز بينك وبينهم، حافظ دائماً على مسافة مناسبة.



## العيون

إن اتصال العيون عنصر هام جداً في عملية الاتصال، لكن الجملة المبالغ فيها قد تضايق الطرف الآخر، وقد تعطي انطباعاً غير جيد، كما أن تحاشيك لاتصال العيون أثناء عملية الاتصال قد يعطي شعوراً بأنك تستهتر بالطرف الآخر أو أنك تخفي شيء. لذا لنحافظ على اتصال عيون غير مبالغ به.



## الفم والفك

إن تلوينة الفكين دلالة للتوتر والعدوانية، فهي تدل على ما تشعر به، فإن كان لديك ما تقوله فعبر عنه بطريقة مباشرة.



## الإشارات

إن استخدام بعض الإشارات قد يساعدك في توصيل الرسالة لكن احرص على عدم المبالغة بذلك، لأن المبالغة يعطي انطباعاً بالتوتر وعدم الصبر أو عدم الاتزان.

عند الاتصال مع الأفراد يجب أن نستمع جيداً إلى ما يقولونه وإلى ما لا يقولونه وكذلك يجب الانتباه إلى حركات أجسادهم وإيمائاتهم وإشاراتهم ومشاعرهم.

## مهمة: لنقرأ هذه الرسالة ونفكر بها:

أرسل سامر الى صديقه سليم رسالة عبر البريد الالكتروني بعد شهرين على الأقل من خطبته من إيمان التي كان دائماً يرغب الزواج بها ولكن صديقه سليم سبقه الى طلب يدها، ولكن إيمان وسليم لا يعرفان بذلك. وهذا نص الرسالة:

مرحباً إيمان وسليم  
أود مباركتكما بالخطبة وأناأسف عن عدم حضوري حفلة الزفاف  
لانشغالي ببعض القضايا . أتمنى لأن تسعدي يا إيمان بحياتك مع سليم،  
وأن يستطيع الاهتمام بك ويضعك في عيونه . أما أنت يا سليم فأتمنى  
أن تتوفك في حياتك .

المخلص دائماً/سامر

## معايير الرسالة الجيدة

- ان تكون قصيرة ومحددة: هنالك من يقول بأنك إن لم تستطيع توصيل رسالتك بكلمات قليلة فلن تستطيع إيصالها بساعات من الحديث. فقصر الرسالة يستدعي انتباه المستمع وتركيزه.
- أن تكون لغتها مفهومة وقابلة للنقاش: الكثير منا يستخدم كلمات كثيرة لتوضيح مراده، وغالباً ما يستخدم المصطلحات غير الصحيحة، أو يستخدم لغة غير واضحة، الأمر الذي يعوق بشكل مباشر على فهم الرسالة والموضوع من قبل المستمع (المستقبل).
- أن تكون غير مشوشة وواضحة المضمون: الكثير من الرسائل لا تصل كما هي بسبب خلل في أداة الاتصال أو بسبب عدم وضوح خط الكتابة. ولذا فمن الضروري توضيح الرسالة المكتوبة أو المنقولة سمعياً لكي نضمن تحقيق أهدافنا.



○ أن تخاطب الفئة المستهدفة: عندما نريد التحدث الى شباب يافعين فالصطلحات العلمية العالية لن تكون أداة جيدة للاتصال، وإذا ما تحدثنا الى أطفال فيجب أن نتحدث بما يلاءم قدراتهم العقلية، وهكذا.

○ أن تحظى باهتمام المستمع: إذا فتحنا الحاسوب الشخصي والبريد الالكتروني قد نجد مئات الدعايات التي لا نعيها انتباهنا، لأنها لا تعيننا بشيء، ولكن إذا كان مضمونها مناسباً لنا ويلبي احتياجاتنا فإننا وبشكل غير واع نعيها اهتمامنا.

○ أن تكون شيقة وجذابة: في حال أننا أردنا تسويق فكرة معينة أو رغبتنا في إيصال رسالة تسترعي اهتمام المستقبل، فيجب علينا التفكير في قالب الرسالة، الذي يجب أن يكون شيقاً وجذاباً.

### مهمة: لنقرأ الرسائل التالية ونعلق عليها:

١- أرسلت سميرة رسالة الى محمود تحاول فيها إقناعه باقتناء جهاز كمبيوتر من خلال توضيح مميزاته ومستويات العمل عليه وهذا نصها:

٢- لننظر الى اللافتتان ولنذكر أيهما له تأثير أكبر عليك ولماذا؟



مهمة: المطلوب تشكيل مجموعتين من المشاركين، والاتفاق فيما بينهم على موضوع (مشكلة أو آفة اجتماعية) ووالتعبير عنها بشكل رمزي (رسم، أشغال يدوية، حركات، دراما).

لكل من نمط الاتصال الخاص به ولكل منا مميزات تجعله يتصل مع الآخرين بسهولة أو بصعوبة. عندما يتصل شخصين ببعضهما فلا بد أن مميزاتهما وصفاتهما الشخصية ستؤثر على عملية الاتصال فيما بينهما.

**مهمة:** لنقم في التمرين التالي بفحص نمط الاتصال خاصتك (لتتعرف على نفسك أكثر) فيما يتعلق بقدرتك على الاتصال مع الآخرين.

مهم جداً الاجابة على أسئلة الاستمارة بصدق. لأن النتائج التي ستحصل عليها ستحدد لك أين أنت في مجال الاتصال وما عليك تحسينه.

ضع علامة (صح) في الخانة التي تعتقد أنها تصف سلوكك حالياً. أجب على كل عبارة من العبارات التالية وحدد مدى تميزك لهذه العبارة.

مفتاح الإجابات هو: نادراً « أحياناً » غالباً- دائماً. وأضف الى يسار الجدول ملاحظاتك الخاصة حول العبارات.

مرحباً محمود

إن إيصال حاسبك الإلكتروني بالانترنت تبدأ من المستوى صفر 0 Level وهو مستوى البريد الإلكتروني mail-E والمستوى ١ - Level وهو مستوى الوحدة الطرفية، والمستوى Level ٢ وهو مستوى البروتوكول PPP والبروتوكول SLIP. وهناك مستوى أعلى يمكن أن نطلق عليه المستوى Level ٣ وهو أن تكون عقدة Node داخل الانترنت نفسها . . .

ملاحظات	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	العبارة
١. أنصت للآخرين بامعان					
٢. أعبر بحرية عن مشاعري للآخرين					
٣. أعبر بحرية عندما اختلف مع الآخرين					
٤. آخذ المبادرة في الجماعة					
٥. أفهم مشاعر الآخرين					
٦. أتخوف من الاختلاف مع الأعضاء البارزين					
٧. أتقبل الملاحظات الناقدة لسلوكي					
٨. أعمل على إيجاد اتصال بالآخرين في الجماعة					
٩. أتجنب مواجهة الصراعات					
١٠. شديد الحساسية لركزي في الجماعة					
١١. أتحكم في انفعالاتي					
١٢. أسهم في نشاط الجماعة					
١٣. يتأثر الغير بأرائي وتفكيري					
١٤. أعرض أفكاري بدقة ووضوح					
١٥. أنتظر كثيراً قبل اتخاذ أي قرار					
١٦. عندما أتحدث أراعي مواقف الآخرين					
١٧. أختار الوقت والمكان الصحيحين لقول ما أريد					
١٨. أشعر بأنني مفهوم دائماً					
١٩. استمع حتى النهاية ولا أقاطع الآخرين					
٢٠. أشعر بقلق تجاه الاتصال مع الناس					

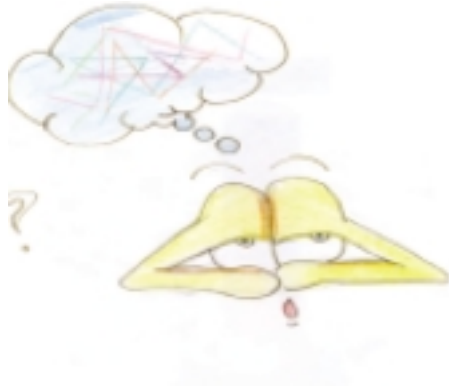
في القسم التالي من الكراسة سنتعرف على المعينات التي تقف وراء سوء اتصالنا بالآخرين، والتي لنا دور كبير بها. ففي كل مرة نعرض فيها معيق ما سنتبعه ببعض النصائح الإرشادية المساعدة.

## 1. معينات لها علاقة بالأفراد وبنمط اتصالهم بالآخرين:

### المعيق الأول: التسرع في التقييم أو التعليق

كثيرا ما يكون التسرع في التقييم وإبداء الملاحظات مثار شكوى الكثيرين. إذ إن التسرع في الاستنتاجات وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار التعليقات غير المفيدة والأحكام غير الناضجة ولعلك تحسن صنعا إذا استرشدت بالقواعد التالية:

- من المفضل دائماً أن نستمع حتى النهاية وعدم المقاطعة.
- يمكنك تأجيل الحكم أو التروي بمعنى أن تحتفظ باستنتاجاتك وتعليقاتك إلى إن تنتهي مناقشه جميع الأفكار.
- لا تتوان عن توجيه الأسئلة الاستيضاحية حتى في الحالات التي تشعر فيها بإلمامك بكل المعلومات .
- تأكد من استيعابك لكل النقاط والمسائل كما يراها الطرف الآخر وليس كما يحلو لك ان تراها.



## العيق الثاني: استخدام العبارات التقريرية اوالتخصيية

عندما تستخدم العبارات التقريرية المباشرة فانت تدفع الاخرين الى اتخاذ جانب الدفاع والمقاومة، فلو انك استخدمت احدى هاتين العبارتين مع احد أصدقائك أو العاملين معك: دائما تأتي متأخرا أو لم



يحدث أن جئتني بقضية خالية من المشاكل فأنت تلقي بقفازك في وجهه مما يضطره إلى الدفاع عن نفسه، وبدلا من أن يبدأ حديثا عاديا معك فإنه قد يجتهد في البحث

عن احد المواقف التي تثبت خطأ أو عكس ما قلت، وعندما يحدث هذا تضع الرسالة الأساسية التي تود توصيلها في معركة التفاصيل اذ تبدأ درجة الاستماع في الانخفاض رويدا رويدا حتى تتلاشى وينسى كل منكما المشكلة الحقيقية والحل المطلوب لها. إذاً ماذا عليك أن تفعل:

- يمكنك تجنب العبارات التقريرية كلما أمكن ذلك، فاستخدامها يؤدي دائما الى خلق حالة من التوتر .
- يمكنك استخدم العبارات التقريرية في التعبير عما تريد مثل « يبدو لي ان معاملتك فيها بعض المشاكل» فمثل هذا التعبير يؤدي الى الاسترخاء النفسي للطرف الآخر ويجنبك دفاعه.
- عندما تريد الانتقاد حاول أن تنتقد التصرفات وليس الأشخاص ذاتهم.

### المعيق الثالث: مقاطعة الآخرين

لا شك أن مقاطعة الآخرين هي اخطر ما يهدد استرسال الآخرين في الحديث والناقشة المجدية، فمقاطعة الآخرين تشل تفكيرهم وتسبب لهم الارتباك وبالطبع تصبح النتيجة الحتمية لذلك تناقل قليلا من المعلومات وكثيرا من الضوضاء.

أن أكثر الأضرار التي تنجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسي الذي ينتاب الآخرين فهي تعني بالنسبة لهم عدم الاكتراث بهم وعدم الاهتمام بأفكارهم مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والتقدير في الحديث. يمكنك تحسين أداءك عندما:

- تحاول جاداً تجنب مقاطعة الآخرين.
- الإنصات جيدا للمتحدث حتى تتمكن من تلخيص وجهة نظره قبل البدء في الإدلاء بما تريد.
- استرخي في مجلسك على أمل أن تصل إلى ما تريد فلن تستطع أن تنصت جيدا إذا شغلت ذهنك بالرد، أو إذا كنت متحفزاً طوال الوقت.
- يمكنك توجيه بعض الأسئلة الاستيضاحية (في الوقت المناسب) حتى تبدو راغبا في الاستماع لأفكار الغير ومتفهما لوجهه نظرهم.

### المعيق الرابع: الغضب عند المقاطعة أو الاستفسار والشعور بالاستفزاز:

يقصد بالغضب ان يصدر منك أقوال أو أفعال سلبية عندما يقاطعك المستمع او يكرر استفساراته مما ينجم عنه تقليل فاعلية الاتصال. ماذا يمكن عمله في هذه الحالة:

- حاول استخدام التعليقات غير المباشرة التي تنفس بها عن غضبك مثل: لا تقلق بشأن المسألة، اعتقد أنها ستكون أكثر وضوحا عندما انتهى من الحديث ( طبعاً بعد أن ينتهي المقاطع من تعليقه)، أو أن

- تقول: لم أشأ أن استوقفك لأنني اعلم مدى اهتمامك بهذه المسألة ولكنني اعتقد انه من المفضل أن يعطي كل منا الآخر فرصة كاملة للتعبير عن نفسه دون تدخل، ما رأيك؟
- ان مثل هذه التعليقات غير المباشرة تمكنك من معالجة المقاطعة بطريقة اقل هجوما كما انها تمكنك من توضيح الطريقة التي تفضلها في الاتصالات مستقبلا .
- تستطيع استخدام النغمة الهادئة المنخفضة للصوت عند صياغة الأسئلة.
  - استخدم النغمة الاستفسارية عندما تستوضح عن مدى فهم الطرف الآخر حتى لا ظن انك تكبته.
  - يمكنك التوقف عن الحديث بين الفكرة والأخرى وانتظار برهة ثم تسأل عن مدى وضوح أفكارك.



### المعيق الخامس: الاستئثار بالحديث.

من المهم أن تترك للمتعاامل معك فرصة الحديث ، فلو انك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية، فالى جانب انك تسلبه حق الكلمة، فأنت تشعره أيضا بعدم اهتمامك بما سيقول. ان عدم مشاركة الآخرين في الحديث لمدة طويلة يفقداهم الاهتمام بما يجري، فالمشاركة تشري المناقشة والحوار. جميعنا بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكننا اتخاذ القرارات الصائبة. ولذا فعليك أن تقوم بالاجراءات التالية:

- أخذ القدر المناسب للتحدث وعدم اعتلاء منبر الحديث وحدك.
- يمكنك استخدام الأسئلة التي تشجع الآخرين على الحديث،



- وحثهم على إبداء آرائهم وكشف مواقفهم.
- تستطيع تركيز حديثك وعدم تكرار نفسك. فتكرار الفكرة بشكل مفرط قد ينم عن عدم الثقة بها أو بفهم الآخرين لها.

### المعيق السادس: أسئلة الاستدراج

الأسئلة الإستدرجية هي تلك

- الأسئلة التي تشعر مستقبليها بالتآمر والغضب، فهو يشعر بتآمرك عليه لأن أسئلتك لم تترك له فرصة الاختيار في الإجابة، كما وأنه سوف يشعر بمصيدة تنصبها له فلا تتوهم انك أذكى منه.
- إن مثل هذه الأسئلة تؤدي بك إلى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاهم معك فيما تبديه من آراء وحلول ولو كانت صائبة، ومن أمثلة تلك الأسئلة : هل تريد القول بأن مدير المكتب هو شخص مرتشي، أو لقد كانت غلطتك أليس كذلك؟ ماذا يجب عليك فعله:
- يمكنك قول ما تريده بعبارة صحيحة ومباشرة دون اللف والدوران ودون تمثيل دور الشخص الذي هو على حق.
- لا تطلب ولا تتوقع موافقة الآخرين التلقائية على ما تطرحه من قضايا. فإن توقعاتك قد تجعل الآخرين لا يتحدثون بصراحة عما يدور في ذهنهم، ويخلق شعوراً بعدم الاطمئنان وجو دكتاتوري يسود العلاقة.



○ احترس من المعوقات الأخرى التي قد تصاحب أسئلة الاستدراج  
مثل: اللوم والتعالي.



### المعيق السابع: التهكم والسخرية

يلجأ بعض الناس الى التهكم والسخرية في اتصالاتهم بالآخرين، فيصدرون التعليقات التي تحمل في مضمونها الاستهزاء بأفكار الغير أو ذكائهم، ويعتقدون خطأ بأنه لا غبار ولا ضرر ينجم عن تعليقاتهم هذه طالما انها تمر في موجة من موجات الضحك، ولقد أثبتت بعض البحوث الميدانية أنه كما زادت درجة الضحك التي يثيرها التعليق الساخر زادت درجة الحنق والغضب لدى الغير وحتى ان لم يبدو ذلك علانية ويضل الشخص متحفزاً الى ان تأتيه الفرصة للرد واسترجاع كرامته. ولا يعني هذا التزام التزمتم في الاتصال بالآخرين وارتداء حله رسميه كاملة، بل من المفضل أحيانا التباسط في الحديث بما يزيد الفهم المتبادل. ماذا يمكنك فعله هنا:

- عليك تجنب السخرية تماماً. حتى ولو شعرت بأن ملاحظتك على حديث الآخرين قد تجلب شيئاً من المرح في الجلسة.
- لكي تشعر بأثر السخرية يمكنك التفكير في وضع نفسك مكان الآخر وفكر فيما يمكن أن يكون عليه شعورك لو تهكم عليك احد.

○ إذا أردت استخدام الدعابة من قبيل التباسط مع الغير



والتخفيف من قيود العلاقات الرسمية فعليك ان تحلل محتويات «النكتة» التي تنوي إطلاقها وما تقصده منها وهل تقصد من ورائها تغيير أمر معين؟ أم انك تسوقها لمجرد السخرية من شخص معين؟ فيما يتعلق بالأمر الأول فيمكنك أن تبدأ بعرض المسألة التي تريد إثارتها دون الإشارة إلى شخص معين ثم تتبعها بالدعابة بشرط أن تكون مناسبة للموقف، أما فيما يتعلق بالأمر الثاني (مجرد السخرية) فإنك تستطيع قول ما تريد بصورة محترمة دون الحاجة إلى جرح الآخرين.

### العيق الثامن: المجادلة



يمكن ان تأتي المجادلة بنتائج بناءة، فالمناقشات التي تنتهي دائما بـ «أنا على حق وأنت على خطأ» تفسد العلاقات الطيبة وتترك انطبعا بعدم السعادة لدى الأطراف للالتقاء، كما أنها تقلل من احتمال عقد المقابلات فمن خصائص المجادلة أنها تقلل درجة الرشد عند كلا الطرفين وتزيد من تمسك كل منهما برأيه وتصلبه في موقفه. ولذا فإنك تستطيع أن:

- تدع الطرف الآخر يفرغ الشحنة الكلامية التي بصدرة مع مراعاة حسن الاستماع له حتى يمكنك ان تقلل من حدة توتره العصبي .
- دائماً عند طرحك لمواقفك أمام الآخرين من المفضل تحديد نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف معهم.
- عليك استخدام بعض الأسئلة الاستيضاحية، فقد يؤدي إلى تراجع الطرف الآخر عن موقفه، أو تغيير في موقفك الشخصي.
- يمكنك طلب بعض الأمثلة التي توضح النقاط التي يتمسك بها



الشخص المتحدث.

○ من المفضل التركيز في حديثك على ما هو الصواب وليس من هو المحق. بمعنى آخر، فإن استخدام المصطلحات «القيمية» قد لا يكون جيداً أحياناً عند نقد فكرة أو عمل ما.

### **المعيق التاسع: ممارسة بعض العادات المعوقة**

كثيراً ما يصدر عنا بعض الأفعال أو

الحركات أثناء الاستماع دون أن ندري، والواقع

ان مثل هذه الحركات تخلق شعوراً من الضيق لدى المتحدث وتجعله يتردد في الاستمرار في الحديث وسواء كنا على وعي بهذه الحركات او غير واعين لها فإننا لا نستطيع أن نقدر مدى تأثيرها على الطرف الآخر وتحديد ما يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر، ومن أمثلة هذه الأفعال ما يلي:

✦ الإفراط في طلب الكلمات الهاتفية مما يشعر المتحدث بعدم أهمية حديثه .

✦ السماح بدخول الآخرين بصورة متكررة يفقد الحديث خصوصيته مما يجعل المتحدث يتردد في الاستمرار .

✦ محاولة ترتيب الأوراق والملفات التي على المكتب .

✦ الانشغال برسم الخطوط والأشكال العشوائية .

✦ العبث بشيء ما على المكتب ( الدبابيس / الأقلام / ..... الخ ) .

✦ البلاهة في تعبيرات الوجه ( التجهم أو الابتسام طوال فترة الحديث ) .

✦ كتابه بعض ما يقول المتحدث ( وخاصة إذا لم تطلعه على

سبب ذلك ) .

الرقص في المقعد ( التآرجح بالمقعد من جانب لآخر أو من الأمام

إلى الخلف ) .

تكرار النظر إلى ساعة المعصم أو الحائط، الأمر الذي قد يعطي شعوراً بعدم الاهتمام بموضوع اللقاء. ماذا عليك فعله في للتخفيف من تلك الحركات:

- حاول قدر الامكان إعطاء الفرصة للآخرين التعبير عن كل ما يفكرون به حتى لو لم تكن موافقاً عليه.
- كن واعياً لمثل هذه العادات لديك، وحاول السيطرة عليها.
- عبر عما تشعر عندما يجيء دورك تجاه موضوع الجلسة أو سير اللقاء.

## 2. معيقات لها علاقة بالرسالة والمستقبلين لها

لا بد وأن تواجه أي مؤسسة وأي طاقم عمل من فترة الى أخرى مشاكل أو معوقات في الاتصال بين أفراد طاقمها. فقد تظهر بعض مصادر الشوشرة أو عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة (ذكرنا بعضاً منها في الصفحات السابقة) وأخرى نذكرها الآن وهي تلك التي بالمستقبل وظروف ارسال واستقبال الرسالة:

- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها: الكثير من الرسائل نحصل عليها من فترة الى أخرى سواء كانت مسموعة أو مرئية، وأحياناً كثيرة نغفل عن تفاصيلها، أو قد لا ننتبه الى مضمونها بالكامل لعدة أسباب يرتبط ببعضها باهتمامنا بضمون الرسالة وغير ذلك.
- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة

المرسل إليه أو المصدر: يختلف كل منا عن الآخر في عملية فهمه للأشياء وتحليله للرسائل، سواء كان ذلك بسبب اختلاف الثقافة، التاريخ الذاتي والتجربة الشخصية وما الى ذلك.

○ استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين: أحياناً كثيرة نستخدم مصطلحات في حديثنا قد لا تكون مفهومة للبعض، أو أن للأشخاص مفهوم مختلف عنها؛ فمثلاً عندما نتحدث عن النظام الديمقراطي العربي، العنف المدرسي أو عن حرية المرأة العربية.

○ ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه: الوقت هو عنصر أساسي في الاتصال. فضغط الوقت قد يكون عاملاً لفهمنا الخاطئ والمغلو لبعض الرسائل والاجابة عليها بما يلاءم فهمنا.



وللتغلب على تأثير هذه الصعاب

في عملية الاتصال يجب مراعاة

١. تقديم المعلومات بشكل يتفق ورغبات الشخص، فالشخص يقبل على المعلومات أو يعرض عنها، طبقاً لما إذا كانت تتفق مع احتياجاته أم لا، وهذا يدعو المرسلين إلى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعاً لها .
٢. تقديم المعلومات في وحدات صغيرة. يمكن الاطلاع عليها بسهولة، ويمكن حفظها دون الحاجة الى جهد ذهني كبير.
٣. إتاحة الفرصة للشخص المرسل إليه المعلومات لأن يشرح وجهة

- نظره في المعلومات، وذلك يهيئ لمرسل المعلومات الفرصة لكي يتأكد من أن المعنى الذي يقصده هو بذاته المعنى الذي فهمه المرسل إليه.
٤. خذ الوقت الكاف لقراءة أو سماع الرسالة وتحليلها والإجابة عليها لضمان التأكد من التخفيف من الأخطاء.
٥. معرفة لغة وثقافة وخلفية المستقبل التعليمية والشخصية تساعدك على تقديم رسالة واضحة تأخذ بعين الاعتبار تلك الاختلافات وتستخدم المصطلحات بما يلاءم فهمهم.



## فعاليات وأنشطة إضافية لتحسين مهارة الاتصال:

اسم الفعالية: الاتصال بالأشكال

أهداف الفعالية:

- التعرف على بعض صعوبات الاتصال الذاتية المكتوبة.
- التماثل وفهم احتياجات الطرف الآخر.
- التعبير بدقة ووضوح من أجل تمرير رسالة مكتوبة.

**سير الفعالية:** على كل فرد صياغة رسالة مكتوبة يوضح فيها بشكل «تعليمات» لزميله الخطوات التي يجب عليه القيام بها لرسم شكل معين. من الضروري عدم رؤية الزميل للشكل الذي يريد رسمه. دقة المعلومات المصاغة سوف تعكس دقة الناتج وبالعكس. ومن ثم يمكن التفكير بالفعالية ونقاشها.

أكتب الخطوات والتعليمات هنا:

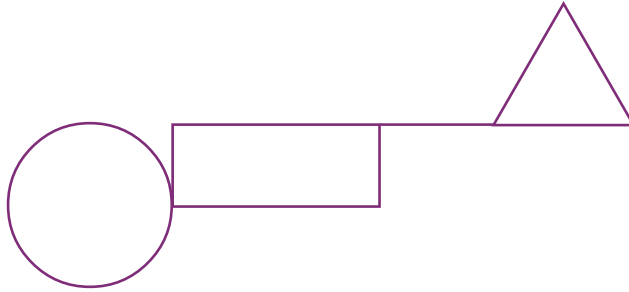
.....

.....

.....

.....

.....



أكتب الخطوات والتعليمات هنا:

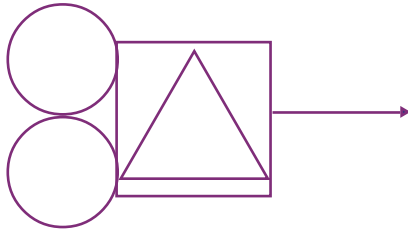
.....

.....

.....

.....

.....



أكتب الخطوات والتعليمات هنا:

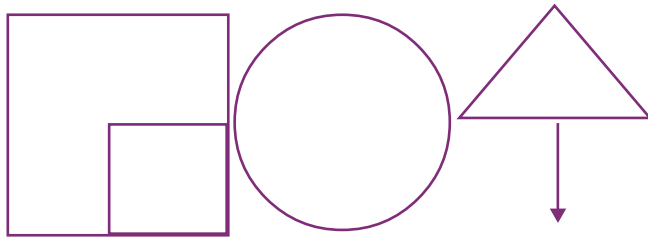
.....

.....

.....

.....

.....





اسم الفعالية: الرسالة الجماعية

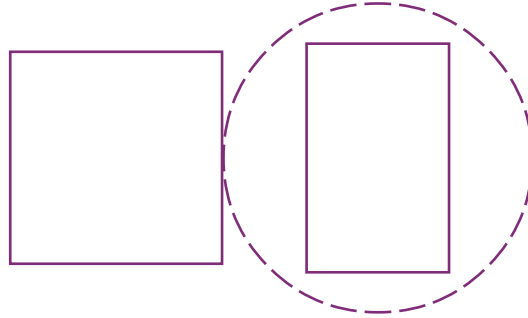
أهداف الفعالية:

- التعرف على بعض صعوبات الاتصال المسموعة.
  - الاستماع للآخر وتحمل الاحباط.
  - الوعي لأهمية أخذ وإعطاء الدور في العمل الجماعي.
- سير الفعالية :** على كل فرد المجموعة رسم رسمة معينة أو الرسمة المقترحة وتعليقها على ظهر أحد المشاركين الذي لم ير الصورة.

يطلب من كل شخص إعطاء معلومة واحدة مع الحفاظ على الدور للمشارك (الرسام). في النهاية يجب على الرسام رسم الصورة. بعد الانتهاء يتم التفكير في القضايا التالية:

- ١- نمط الاتصال.
- ٢- المشاعر الذاتية.
- ٣- صعوبات الارسال والاستقبال.
- ٤- العمل الجماعي.

ي  
وم  
ت ق  
الاس  
لال



اسم الفعالية: الاشاعة

أهداف الفعالية:

- التعرف على بعض صعوبات الاتصال المسموعة.

○ التعرف على بعض الميزات الشخصية.

#### سير الفعالية:

- ١- يتم اختيار ٦ أشخاص أو أكثر حسب حجم المجموعة.
- ٢- يبقى شخص واحد في الغرفة ويخرج بقية الأعضاء.
- ٣- يقرأ الميسر الإشاعة للطالب الذي بقي في الغرفة ويطلب منه إخبارها للمشارك الأول الذي سيدخل الغرفة.
- ٤- يدخل المشارك الأول ويسمع الإشاعة ومن ثم عليه نقلها للمشارك الثاني وهكذا.

بعد الانتهاء تطابق المجموعة بين الإشاعة الأصلية والإشاعة النهائية ومن ثم يدور النقاش حول الاختلافات التي حصلت على الإشاعة خلال الفعالية: التحدث عن وسيلة الاتصال ومدى ملائمتها لموضوع الإشاعة، الصعوبات الذاتية الحسية لدى بعض المشاركين وهكذا.

#### اسم الفعالية: الاستماع الفعال

#### أهداف الفعالية:

○ تنمية القدرة على الإنصات وعدم المقاطعة.

○ الوعي لمفهوم الاستماع الفعال

#### سير الفعالية:

هذه الفعالية تقدم على مرحلتين، في كل مرحلة يقسم الميسر المجموعة الى أزواج عمل: ويطلب منهم أن يتحدثوا كل بدوره عن رأيه في القضايا التالي (كل شخص لديه دقيقتين للاستماع والمشاركة).

### المواضيع المقترحة:

- ١- السماح بالتدخين لطلاب المدارس الثانوية.
  - ٢- موقفي تجاه الموت الرحيم.
  - ٣- أحلامي وطموحاتي المستقبلية.
- في المرحلة الأولى يطلب الميسر من الأفراد بعد الحديث والاستماع أن يعيد بالضبط ما قاله زميلهم.
- في المرحلة الثانية يشرح الميسر ضرورة التدرب على ذلك ولذا يطلب منهم الاستماع بشكل أفضل (وبدون إعلام المشاركين مسبقاً) يسأل الميسر المشاركين كل بدوره بعد انتهاء الحديث والاستماع عن حركات وجلسة ومشاعر الزميل.

المهم في هذه الفعالية توضيح الأمر التالي :  
ان الاستماع الفعال لا يعني الاستماع الى الكلمات المقولة فقط  
ولكن للكلمات غير المقولة وللمشاعر والأحاسيس ولغة الجسد .

# إعداد:



شارع ابن بطوطة-عمارة كمال- الطابق الارضي  
ت: ٠٢-٦٢٨٥٠٨٠ فاكس: ٠٢-٦٢٨٥٠٨٠ ص.ب ٦٩١١١ القدس  
e-mail:info@palestinianvision.org, Http:// www.palestinianvision.org





شارع ابن بطوطة-عمارة كمال- الطابق الارضي  
ت:٠٢-١٢٨٥٠٨٠ فاكس:٠٢-١٢٨٥٠٨٠ ص.ب ١٩١١١ القدس  
e-mail:info@palestinianvision.org, Http:// www.palestinianvision.org