

# فن الاتصال والتأثير على الآخرين

## تحديد مفهوم الاتصال:

حيث يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Common أى " مشترك " أو " عام " وبالتالي فإن الاتصال هو العملية التي تتضمن المشاركة أو التفاهم حول فكرة أو إحساس أو سلوك أو اتجاه أو فعل ما. الاتصال أيضا هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي.

## ما هو الاتصال؟

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين ويقضي الموظف في المتوسط ٧٥% من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرا في الأفراد اللذين يعملون في الاتصال الجماهيري.

## مراحل تطور الاتصال:

إن الإنسان الذي يتصل الآن بالآخر بكل سهولة، والذي يدرس قواعد الاتصال، والإتيكيت، والإدارة الفعالة، أتى عليه حين من الدهر لم يكن لديه حتى القدرة على الكلام، ولا الكتابة؛ فالبشرية مرت بالعديد من المراحل حتى تكتسب القدرة على الاتصال السليم، ونحن هنا نعرض للتغيرات الجذرية التي حدثت في قدرة الانسان على فهم المعانى ، وكيفية نقلها للآخرين. وهذا ما يطلق عليه ( نظرية الانتقالات ) وهى النظرية التي تقسم مراحل تطور الاتصال كالتالي:

## المرحلة الأولى : عصر الإشارات والعلامات :

إذ تفترض معظم التخمينات أن البشر كانوا يعيشون في تجمعات صغيرة منذ ملايين السنين، وبالتأكيد كان في تلك الفترة أيضا اتصال بين المجموعات والبشر بعضهم البعض ، وإلا ما انتقلت خبراتهم من جيل إلى جيل ، والاحتمال الأرجح انهم مارسوا الاتصال عن طريق الأصوات ( الزمجرة ، الهمهمة ، الصراخ ....) بالإضافة إلى لغة الجسد وإشارات الأيدي والأرجل.

## المرحلة الثانية : عصر التخاطب واللغة :

حيث يرجح ظهور اللغة خلال ٣٥ - ٤٠ ألف سنة مضت بين مخلوقات تشبه الجنس البشري الحالي يطلق عليها " إنسان الكرومانيون " الذي عثر على بقاياها في كهف كرومانيون بفرنسا ، مما سمح باختكار الكثير من احتياجاته في هذا الوقت ، وعاش كمزارع وروض الحيوانات واستأنسها خلال تلك الفترة ، وهنا تبدو أهمية اللغة والاتصال في الارتقاء بالإنسان.

## المرحلة الثالثة : عصر الكتابة :

فقد استغرق الإنسان ملايين السنين حتى توصل إلى القدرة على استخدام اللغة ، واستغرق الأمر عدة قرون حتى أصبحت الكتابة إحدى حقائق الحياة الإنسانية. وقد مرت الكتابة بالعديد من المراحل:

✚ الكتابة التصويرية

✚ الكتابة على أساس النطق

✚ الكتابة الألفبائية

## المرحلة الرابعة : عصر الطباعة :

وتعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور ، وقد مرت بالعديد من مراحل التطور.

### المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري :

وذلك مع ظهور الصحافة الجماهيرية ، بدأت حينئذ سرعة نشاط الاتصال البشرى فى الزيادة المطردة ، وقد شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة الاتصال الجماهيري .

### المرحلة السادسة :عصر الاتصال التفاعلى :

حيث شهد النصف الثانى من القرن العشرين من اشكال تكنولوجيا الاتصال ما يتضاعل أمامه كل ما تحقق فى عدة قرون سابقة ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذى حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الأقمار الصناعية .

## **مبادئ الاتصال الأساسية:**

### **الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتألف معهم:**

دعنا نساعدك بداية أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

#### **١- البصري:**

هذا 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 .

هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

#### **٢- السمعي:**

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب 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 . انصت . إصغاء . صوت . رنين . لهجة . ازعاج . صياح . همس . ثرثرة . سهيل . زئير . رعد .

الشخص السمعي يتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقفل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر .

مثال :

قال احد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد .

هذا 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.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطنًا 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 كثيرًا في تحقيق التآلف معه.

## استقصاء

### سلوكي في المجموعات

ضع علامة (✓) في الخانة التي تعتقد أنها تصف سلوكك حاليا في كل بعد من الأبعاد المذكورة مع إضافة ما ترى من عبارات أخرى تصف سلوكك .

م	أبعاد السلوك في المجموعات	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
١	أنصت للآخرين بإمعان				
٢	أعبر بحرية عن مشاعري للآخرين				
٣	أعبر بحرية عن اختلافاتي مع الآخرين				
٤	أخذ المبادرة في الجماعة				
٥	أفهم مشاعر الآخرين				
٦	أتردد في الاختلاف مع الأعضاء البارزين				
٧	أقبل الملاحظات الناقدة لسلوكي				
٨	أعمل على إيجاد صلة بالآخرين في الجماعة				
٩	أتجنب مواجهة الصراعات				
١٠	شديد الحساسية لمركزي في الجماعة				
١١	أتحكم في انفعالاتي				
١٢	أسهم في نشاط الجماعة				
١٣	يتأثر الغير بأرائي وتفكيري				
١٤	أعرض أفكارى بدقة				
١٥	أنتظر كثيرا قبل اتخاذ أي قرار				





## **أهمية الاتصال الفعال:**

الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال ، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسى لتنفيذ القرارات ، والاتصال فى المنظمات الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفويًا ، رسمياً أو غير رسمى ، يكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها .

وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى .

ولتوضيح الأهمية نرصد تعريف مبسط للاتصال الفعال بأنه " نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر " كما يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات، ويعد عملية حيوية للمنظمات الحديثة ، لأنه مهم للقيادة الفعالة وعمليات التخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية الأخرى.

وتتبع أهمية الاتصال الفعال فى حياة الإداري الناجح ما أثبتته الدراسات التي أجريت فى مجال " السلوك الإداري" إلى أن الجزء الأكبر منه وقت رجل الإدارة يقضيه فى الاتصال مع الآخرين، وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين ٧٠% و ٨٠% من وقتهم فى شكل من أشكال الاتصال، نظراً لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء فى هذه الجزئية أم فشلها.

لذلك يعد الاتصال الفعال من الأدوار المهمة للقائد والذي من خلاله يستطيع أن يحقق العديد من أهداف المدرسة التربوية والتعليمية ، ولا بد للقائد أن يوجد البيئة المناسبة لتحقيق الاتصال الناجح مع جميع الأطراف ولا بد من الإشارة إلى بعض الإرشادات الضرورية التي تضمن ذلك مثل:

جمع الأفكار والمعلومات قبل أن تبدأ عملية الاتصال ، لأن الفشل فى هذه النقطة يعكس انطباع صفة عدم التنظيم على شخصيتك ، وأوصفه عدم القدرة على الإعداد الجيد مما يؤدي إلى ضعف الإنصات لعرضك للموضوع بشعور أنه لا يستحق الاستماع إلى ما تقول .

إننا نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال بالآخر وقد أظهرت إحدى الدراسات أن:

- 52.5 % من النشاط الاتصالي في الاستماع.
- 17.3% من النشاط الاتصالي في القراءة.
- 16.3% من النشاط الاتصالي في الكلام.
- 13.9% من النشاط الاتصالي في الكتابة.

## **المدير الناجح والاتصال الفعال**

يستطيع المدير أن يتواصل مع العاملين ويحصل على مكانه ونفوذه وتأثير قوي، فالإتصال الجيد يساعده الحصول على النتائج التي يرغبها كقائد مؤثر ومن الحقائق التي لا يغفلها المديرون في هذا الصدد أن ألد ٥٠٠ كلمة الأكثر شيوعاً في اللغة الإنجليزية لها ١٤٠٠٠ تعريف بالمعجم ويعني ذلك أن متوسط معاني كل كلمة يصل إلى ٢٨ معنى ، فأبي المعاني تقصد حينما تنطق بالكلمة؟

**كما أن لعوامل تطوير علاقة المدير بالعاملين في مؤسسته ممكن تنميتها بل والحفاظ عليها بالحفاظ على الخصائص التالية:**

- ١- القدرة على وضع الأهداف، بأن تكون أهداف المدير تتسق مع توجيهات العاملين في المؤسسة، فهذا يظهره كشخص حاسم وملتزم.
- ٢- القدرة على استثارة العزم وشحن العمل نحو الجهود المضاعفة نحو تحقيق الأهداف للمؤسسة، ويأتي ذلك عن طريق زرع الثقة المتبادلة بين الطرفين.
- ٣- القدرة على وضوح الرؤية في نفسك وفي الآخرين، فالمدير القوي صاحب الرؤية الثاقبة التي تستشرف المستقبل يقنع الآخرين بها ويضع معهم الخطة الإجرائية المنفذة لها.
- ٤- القدرة على التكيف والتعامل مع المتغيرات وتحويلها إلى فرص إيجابية لتطوير المؤسسة.

## أن يتبع القواعد الأساسية التالية في سبيل الوصول إلى ذلك:

- ١- الابتسامة توحى للآخرين بأنك ودود ويمكن التحدث إليك.
- ٢- تبني أهداف للتعرف على مجموعة متنوعة من الأفراد وذلك باتباع خطوات مدروسة ومحددة وليست عشوائية وليكن هدفك أفراد ذوي سمات ومواهب خاصة أن تريد أن تستثمرها واغتنم كل فرصة سانحة تجتمع فيها بالآخرين أن تحقق ذلك الهدف.
- ٣- اختلط بالموظفين واعرفهم جيداً.. وذلك بأن تلتقيهم وتحدث إليهم خارج غرفة مكتبك في الاجتماعات أيضاً.
- ٤- صمم لنفسك بطاقتك الشخصية التعريفية وقم بتوزيعها على الآخرين تحتوي على وظيفتك، رقم التليفون، الفاكس، البريد الإلكتروني، في الاجتماعات العامة في المؤسسة وخارج نطاق المؤسسة في سبيل صنع تلف الشبكة الناجحة من العلاقات الاجتماعية ذات المستويات المختلفة.
- ٥- لا تتردد في التعرف على الأشخاص الذين يحاولون التقرب منك عن طريق الهاتف أو وسائل الاتصال الأخرى حتى لو لم تكن هناك حاجة فورية تربطك معهم فربما يأتي وقت تحتاج فيه إليهم وإلى مهاراتهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة والرقى بأدائها نحو الجودة المنشودة.

## مهارات الاتصال الفعال:

هى المهارات اللازمة لنجاح الاتصال ومنها :

### ١ - مهارة التعبير:

وهى تساعد على التواصل مع الاخرين عن طريق الكتابة، لغة الجسد، او الاشارات.

### ٢ - مهارة الاستماع:

وهى تستخدم لاستقبال الرسائل من الاخرين وتساعد على معرفة ما يشعروا به او يفكروا فيه اثناء الحوار .

### ٣ - مهارة ادارة عملية الاتصال :

وهى القدرة على تحديد المعلومات المطلوب ايصالها فى الرسالة وتطوير ادوات الاتصال وتطويعها لاتمام اتصال ناجح.

### ٤ - مهارة التاكيد على الذات :

وهى تجعل المتحدث محافظا على حقوقه وافكاره دون التصارع مع الاخرين للمحافظة على حقوقهم. وهى تختلف عن العدوانية التى تحافظ على المصلحة الذاتية لاقصى درجة دون النظر لمصلحة الاخرين او حتى تقديم بدائل. ضع دائما فى اعتبارك انك تعمل مع الناس وليس ضدهم. ان التأكيد على الذات يعتمد على التوازن بينما العدوانية تعتمد على المكسب فقط.

## ٥- مهارة التعامل مع النقد :

ان اول انطباع هو الالهم فهو اما يزيد من حدة النقاش او يلطفة. فقدرة المتحدث على الاستماع ثم الرد بهدوء ومنطقية على نقاط النقد ودعم ذلك بالادلة والمستندات او الصور ان امكن يساعد المتحدث ان يكسب الموقف لصالحه.وما يساعدك علي ذلك هو الاعداد الجيد للموضوع المطلوب طرحه مسبقا.

## تنمية مهارات الاتصال:

يجب اتباع الاتى لتكتسب مهارة الاتصال بنجاح:

- ١ - المباشرة
- ٢ - الوضوح
- ٣ - أدب السلوك والاسلوب
- ٤ - استخدام اسلوب " انا "
- ٥ - الفهم
- ٦ - استخدام لغة واضحة
- ٧ - التفكير الايجابى
- ٨ - توقع ردود الافعال
- ٩ - الصبر
- ١٠ - اسخدم الوسائل التعليمية

## استقصاء

### الاتصالات الشخصية بين الناس

ضع علامة (✓) في إحدى الخانات الثلاثة حسب أجابتك على السؤال:

م	العبرة	نعم (دائماً)	لا (نادرًا)	أحيانًا
١	هل تخرج كلماتك على نحو ما تود في محادثتك			
٢	عندما يوجه إليك سؤال غير واضح هل تسأل صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه			
٣	عندما تحاول شرح شيء ما هل يتجه مستمعوك إلى تلقينك بكلمات تقولها .			
٤	هل تفترض فيمن تحدثه أن يعرف ما تحاول أن تقوله دون أن تشرح له ما تعنيه			
٥	هل تسأل غيرك عن شعوره إزاء النقطة التي ربما تكون أنت مصدر إبرازها			
٦	هل تجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين			
٧	في محادثتك مع شخص أمور تهتم كليهما			
٨	هل تجد من الصعب أن تعبر عن آرائك إذا كانت تختلف عن آراء من حولك			
٩	هل تحاول في المحادثة أن تضع نفسك موضع من تحدثه			
١٠	في سياق المحادثة هل تحاول أن تتكلم أكثر من الشخص الآخر			
١١	هل تدرك أثر نغمة صوتك على الآخرين			
١٢	هل تتحاشى قول شيء تعرف أن نتيجه إيذاء الآخرين أو زيادة الطين بلة			
١٣	هل تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير			



		عندما يؤدي أحدهم شعورك هل تناقش معه الأمر	١٤
		هل تعتذر فيما بعد لمن عسى أن تكون قد أذيت شعوره	١٥
		هل يزعجك كثيرا أن يختلف أحدا معك	١٦
		هل تجد من الصعب أن تفكر بوضوح عندما تكون غاضبا من أحد	١٧
		هل تتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم	١٨
		عندما تنشأ مشكلة بينك وبين شخص آخر هل تستطيع مناقشتها دون أن تغضب	١٩
		هل أنت راض من طريقتك في تسوية خلافك مع الآخرين	٢٠
		هل تظل عابسا متجهما فترة طويلة إذا أثارك أحد	٢١
		هل تشعر بالحرج الشديد عندما يمدحك أحد	٢٢
		هل بوسعك عموما أن تثق بالآخرين	٢٣
		هل تجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين	٢٤
		هل تحاول عامدا متعمدا إخفاء أخطاء عن الآخرين	٢٥
		هل تساعد الآخرين على فهمك بأن توضح ما تفكر وتشعر وتعتقد	٢٦
		هل من الصعب أن تأتمن الآخرين	٢٧
		هل تحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعرك	٢٨
		في سياق المحادثة هل تدع محدثك ينهي كلامه قبل أن ترد على ما يقول	٢٩
		هل تلاحظ أنك لا تكون منتبها أثناء محادثة الآخرين	٣٠
		هل تحاول إطلاقا الاستماع للوصول إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما	٣١
		هل يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم	٣٢
		في سياق المناقشة هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر	٣٣

			هل تدعي أنك تستمع إلى الآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر	٣٤
			في خلال المحادثة هل تستطيع إدراك الفرق بين ما يقوله محدثك وما يشعر به فعلا	٣٥
			هل تستطيع وأنت تتكلم أن تدرك رد فعل الآخرين إزاء ما تقوله	٣٦
			هل تشعر أن الآخرين يتمنون لو كنت من طراز آخر من الناس	٣٧
			هل يفهم الآخرون مشاعرك	٣٨
			هل يلمح الآخرون إنك تبدو واثقا من صواب رأيك	٣٩
			هل تعترف بخطئك عندما تعلم أنك مخطئ في أمر ما	٤٠

## التدريبات

### تمرين عملي

أعط مثالا من واقع حياتك، أو خبراتك يوضح أهمية عملية إرجاع الأثر  
أو التغذية المرتدة (الراجعة)

.....  
.....  
.....

### تمرين عملي

إلى أي جمهور تصنف نفسك ؟ اذكر موقفاً يؤيد كلامك.

.....  
.....  
.....

### تمرين عملي

قم بكتابة وصف تفصيلي أمين لحالاتك المزاجية الآن

.....  
.....  
.....