

Concept of Communication Skills (Types of Communication, Its Obstacles and Its Components)

Salwa Alsafi Al-Tayeb,

Department of Educational Psychology, Al-Zaeem Al-Azhari University, Khartoum-Sudan

salwaalsafi@gmail.com

Abstract: Communication skills play an essential role in a person's life and positively affect his private and professional life and his relationship with others, so a person cannot live alone in this life. In fact, communicate and communication is considered successful only when both the sender and the recipient have understood the same information as a result of the communication process. As for the failure in the communication process and the transfer of ideas and opinions, it causes the breakdown of communications and creates barriers that stand in the way of goals, whether at the personal or professional level, and in this we will shed light on the concept of communication skills and their importance in life, and the factors affecting the communication process, the elements of communication, the communication barriers and etiquette. Communicate

Key words: the concept of communication skills, the importance of communication, types of communication, factors affecting communication, obstacles to the communication process, elements of communication

مفهوم مهارات التواصل (أنواع الإتصال , معوقاته وعناصره)

سلوى الصافي الطيب , قسم علم النفس التربوي , جامعة الزعيم الأزهرى , الخرطوم _ السودان
salwaalsafi@gmail.com

المستخلص :

تلعب مهارات التواصل دوراً أساسياً في حياة الإنسان وتؤثر بشكلٍ إيجابي على حياته الخاصة والعملية وعلى علاقته مع الآخرين، فالإنسان لا يستطيع أن يعيش منفرداً ووحيداً في هذه الحياة . وفي الواقع فإنَّ الإتصال والتواصل يُعتبرُ ناجحاً فقط عندما يكون كل من المرسل والمتلقي قد فهموا نفس المعلومات نتيجة لعملية التواصل. أمَّا الفشل في عملية التواصل ونقل الأفكار والآراء، يتسبب في انهيار الاتصالات وخلق الحواجز التي تقف في طريق الأهداف سواء على المستوى الشخصي أو المهني، وفي هذا سنسلط الضوء على مفهوم مهارات التواصل وأهميتها في الحياة، والعوامل المؤثرة في عملية التواصل وعناصر الإتصال ومعوقات الإتصال وأداب التواصل

الكلمات المفتاحية : مفهوم مهارات التواصل , أهمية التواصل , أنواع الإتصال , العوامل المؤثرة في الإتصال , معوقات عملية الإتصال , عناصر الإتصال

مفهوم وتعريف مهارات التواصل والإتصال :

هي المهارات التي يتمكن الإنسان من خلالها أن يتفاعل ويتواصل مع الآخرين ومن خلالها تظهر الأعراف والعلاقات الاجتماعية بعدة صور لفظية وغير لفظية. والغرض من الإتصال هو توصيل الرسالة للآخرين بوضوح وبطريقة خالية من أي غموض. والقيام بذلك ينطوي على بذل جهد من كل من مرسل الرسالة والمتلقي، ففي كثير من الأحيان يُساء تفسير الرسائل من قبل المتلقي، عندما لا يتم الكشف عن هذا، فإنه يمكن أن يكون سبب في حدوث التباس كبير، وهذا يعني أن هنالك جهد ضائع وفرصة ضائعة.

وفي الواقع فإن الإتصال والتواصل يُعتبر ناجحًا فقط عندما يكون كل من المرسل والمتلقي قد فهموا نفس المعلومات نتيجة لعملية التواصل. أما الفشل في عملية التواصل ونقل الأفكار والآراء، يتسبب في انهيار الاتصالات وخلق الحواجز التي تقف في طريق الأهداف سواء على المستوى الشخصي أو المهني (أدلر 1995).

وهناك عدة تعريفات أخرى لمهارات التواصل والإتصال مثل:

هي مجموعة من المهارات المتنوعة التي يستخدمها الإنسان في حياته اليومية بهدف نقل الأفكار والمعلومات إلى الأشخاص والأطراف المحيطين به، حيث تساعد هذه المهارة على إيصال المعلومات بأسلوب صحيح ومفهوم من قبل الطرف الآخر، وهي إما أن تكون مهارات شفوية، أو إيمائية، أو مكتوبة، ويجب أن تصل هذه المعلومات إلى الطرف الآخر بطريقة صحيحة، ليتم الرد عليها بشكل مناسب من قبلهم.

كما ويُشير مفهوم التواصل إلى عملية التفاعل والاتصال بين طرفين أو أكثر، ضمن إطار عدة عوامل ومؤثرات، وذلك لضمان نجاح القدرة على شرح الأفكار، وتقديمها للطرف الآخر بشكل واضح وصريح، ومفهوم، مع مراعاة الاختلاف والتباين بين الأفراد أو الأطراف الأخرى .

والإتصال (التواصل) هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات بصورة تحقق والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين الأهداف المنشودة المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط إذن هي بمثابة كخطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل . اجتماعي ديناميكي أو فليس من الممكن أن نتصور التنظيمي لأي منشأة ربطا الوقت عملية جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الإتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسم بقيامها بنشاطها ولكن هناك تعريف في نظري أنه يعتبر شامل ويغطي كافة نواحي الإتصال وهو تعريف " أ. فاروق معوض " حيث أن الإتصال :

(هو عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء 1. والمشارع من شخص إلى شخص آخر بقصد التأثير فيه وإحداث الاستجابة المطلوبة) (أدلر 1995 : 68).

الإتصال (التواصل) في أي منشأة أو منظمة يحدث وفق وغير رسمي والتنظيم غير الرسمي الذي قد التنظيم الرسمي يحس به المسئولون في المنشأة يحسون ولكنه على أية حال ذو أثر قد يفوق في شدته الإتصال عن طريق التنظيم الرسمي (أدلر 1995 : 34).

أنواع التواصل:

1. تواصل غير لفظي:

يوصف التواصل غير اللفظي بأنه عملية توصيل المعنى في شكل رسائل غير منطوقة، وتشمل بعض أشكال التواصل غير اللفظي للمس، الإيماءة، أو لغة الجسد وتعبيرات الوجه والتواصل البصري، ويعتبر التواصل كائن مثل الملابس وتسريحات الشعر، والهندسة المعمارية، والرموز، والرسوم البيانية، ونبرة الصوت.

2. تواصل لفظي:

التواصل اللفظي أو المنطوق الفعّال يعتمد على عدد من العوامل، ويجب أن يندمج مع غيره من المهارات الشخصية مثل التواصل الغير لفظي، ومهارات الاستماع والتوضيح، والتواصل اللفظي المنطوق يشمل الخطب، والعروض، والمناقشات، وجوانب التواصل بين الأشخاص.

أهمية مهارات التواصل :

تحقيق النجاح والتفوق في الحياة إذ أنّ 85% من أسباب النجاح يكون بسبب امتلاك الإنسان لمهارة التواصل، و15% يعود إلى إتقان مهارات العمل.

التقريب بين وجهات النظر والمفاهيم والآراء والأفكار، وتوحيد أساليب العمل بين الأفراد. كما وتُعد مهارات الاتصال والتواصل هي الوسيلة الأساسية لتطوير وتحسين حياة الأفراد والمجتمعات وتحقيق التغيير بأنواعه الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.

منح الإنسان صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر، مما يجعله شخصاً حكيمًا في إطلاق أحكامه وإصدار قراراته .

تبادل الأفكار، والآراء، والمشارع مع الآخرين، والاستماع والتفاعل أثناء المحادثات.

فهم الاختلاف في طريقة التواصل من خلال التفاعلات المباشرة، والمحادثات الهاتفية، والاتصالات الرقمية، كالبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي.

القدرة على اكتساب الإنسان لمهارة في غاية الأهمية، وهي الاستماع إلى الطرف الآخر بكل مصداقية، وحيادية، وهذا ما يجعله قائداً مؤثراً وناجحاً في عمله.

العمل الجاد على تقليل الخلافات والمشاكل التي قد تحدث بين الأفراد، وزيادة الصداقات في بيئة العمل، وفي الحياة عموماً، وذلك لأنّ سوء الإتصال عادةً ما يتسبب في خلق الكثير من

(Dimbleby 1995) الخلافات التي تهدم العلاقات الاجتماعية (84).

تساهم مهارات التواصل الناجحة في زيادة قدرة الإنسان على حلّ مشكلاته والتعامل مع الأزمات المفاجئة التي يمكن أن تقابله، كما ولها دور كبير في زيادة قوة شخصيته وزيادة ثقته بنفسه بشكل كبير.

تلعب دوراً كبيراً في عمليات التخطيط للوصول إلى الأهداف باختلاف أنواعها فلا يمكن تحقيق الأهداف الخاصة بالإنسان دون توافر مهارات اتصال فعال وحقيقي.

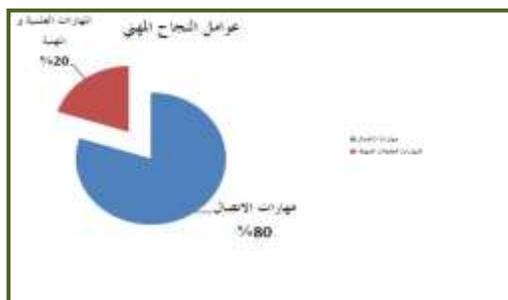
وهناك عدة أمثلة على مهارة التواصل والاتصال الفعّال مثل:

التحدّث أمام الناس والحشود الكبيرة وإلقاء الخطابات أمامهم دون خجل أو ارتباك.

القدرة على كتابة الرسائل الورقية الواضحة والمفهومة، والتواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

5. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح المطلوب .
6. توجيه وتغيير السلوك والفردى والجماعى للأشخاص .
- كخطيب المسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين ، أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة .
7. ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد .
8. التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة

شكل رقم: (1)



الشكل السابق يوضح أهمية المهارات العلمية والمهنية , كحاجة المهندس إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع .
وأظهر أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جدا بما يقارب 80% إلى مهارات الاتصال ويتبقى 20% للمهارات العلمية والمهنية . عندما يمتلك الشخص المهارات العلمية والمهنية ولكنه يفتقر مهارات الاتصال فيكون فرص نجاحه للعمل ضعيفة جدا ، بالمقابل من يمتلك مهارات الاتصال عاليه جدا ولديه مهارة علمية جيدة فيحقق نجاح عملي كبير جداً .

وعندما نحلل برنامج الإنسان اليومي نرى انه يقول ب 75% بعملية الاتصال سواء كان الاتصال كتابي أو بالوسائل الحديثة ، و 25% من برنامجنا اليومي عبارة عن أعمال أخرى غير الاتصال ، ويدخل في عملية الاتصال (الاتصال الذاتي) والتفكير بالمشاريع والانطباعات والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل رقم (2):



و يذكر (سيلر 2005 : 134) أن عناصر عملية الإتصال هي:

إرسال البريد الإلكتروني، واستخدام الانترنت للتحدث مع الآخرين، وإقامة علاقات قوية وبناءة معهم.
القدرة على كتابة السيرة الذاتية بنجاح وسهولة.
معرفة قواعد الإتيكيت العامة.
العمل ضمن جماعة من الناس، وإدارة الجلسات الحوارية بمهارة كبيرة وسلاسة.
القدرة على حل المشاكل والأزمات بسرعة ومهارة.
تعتبر مهارات التواصل الفعال من أهم المهارات التي يستخدمها البشر في الحياة العملية، فهي تبادل المعلومات والقيم والمواقف والمشاعر، والأفكار والمعلومات والرسائل والمعاني تصاحبها تعابير تظهر على الوجه أو حركات الجسد بين شخصين، وتعتبر كوسيلة من وسائل التواصل حيث تُنقل هذه العناصر للشخص الآخر والذي سيقوم بالرد على هذه الرسائل، كما تساهم مهارات التواصل الفعال في ترجمة سمات شخصية الإنسان من أول وهلة، كالتقدم لوظيفة، أو في المناسبات الرسمية، أو كالتقدم لخطبة فتاة، وغير ذلك، وهناك مهارات عديدة لنجاح إيصال المعلومات بكفاءة.

أهمية الاتصال (التواصل) :

مهارات الاتصال تعتبر مهارات الاتصال من أهم المهارات التي يحتاج إليها الناس باستمرار، حيث إن هذه العملية تساعد على تناقل الأفكار، والمعلومات بين الناس إما بطريقة مكتوبة، أو بطريقة شفوية، أو ربما باستعمال لغة الجسد، وبمجرد أن يستلم الشخص المستهدف الرسالة المرسله إليه فإنه يقوم بالرد عليها بشكل فوري حسب قدرته على فهم وتحليل فحوى الرسالة .
يهتم كل الناس، وخاصة أولئك الذين يعملون في Volume 0 قطاع معين كالتعليم، والإعلام، والمال والأعمال بمهارات الاتصال، حيث تساعد هذه المهارات على إيصال خدماتهم للآخرين بشكل أكثر فاعلية، وربما جني الأرباح الكبيرة إذا ما استخدمت بأفضل الطرق والسبل، وتساعد أيضاً مهارات الاتصال الأشخاص الذين يعملون في الحياة السياسية أو الحياة الاجتماعية على إيصال ما لديهم من أفكار للآخرين مما يؤدي إلى تفاعل الناس معهم بشكل كبير، وبالتالي إيصالهم إلى أفضل المراتب وأعلىها.

وتتوضح أهمية الإتصال (التواصل) في الآتي:

1. يُعد الاتصال أساس حياتنا اليومية ، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميا ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ، ونقل الأفكار ، واستعراض الأخبار ، وتناقل وجهات النظر ، وتوفير المعلومات غير الرسمية ، وغيرها الكثير . ويمكن أن نتبع أهمية الاتصال من عدة نواها أهمها ما يلي :
2. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب . عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين .
3. الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية تعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا .
4. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح المطلوب

1. المرسل أو المصدر

2. الرسالة موضوع الإتصال

3. وسيلة الإتصال

4. المستقبل

5. التغذية الراجعة (إرجاع الأثر)

شكل رقم (3)

أولاً : الإتصال اللفظي :

يرتبط الإتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو

المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية

وينقسم إلى قسمين هما : الإتصال الشفهي ، ومهارات

الإتصال الكتابي .

مهارات الإتصال الشفهي :

وتشمل مهارتين هما :

مهارة التحدث : وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام

الكلمات مشافهة من قبل المرسل .

مهارة الاستماع : وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية

وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسله شفوية

فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الإتصال الشفهي .

مهارات الإتصال الكتابي :

وتشمل مهارتين هما :

مهارة الكتابة : وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام

الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .

مهارة القراءة : وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة

وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة فقد

اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الإتصال الكتابي .

ثانياً : الإتصال غير اللفظي :

يرتبط الإتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة

من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغييرات

الصوتية لنقل رسائلهم .

وينقسم إلى قسمين هما : مهارات الإتصال غير اللفظي

البصرية ، ومهارات الإتصال غير اللفظي الصوتية .

مهارات الإتصال غير اللفظي البصرية :

وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو

أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ،

ومشاعره للآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه

، وحركات العينين ، والابتسامة ، وجميع هذه المهارات يتم

الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين .

وهذه المهارة مهمة جداً فقد يساء فهم الشخص بمجرد تعابيره

الجسدية .

مهارات الإتصال غير اللفظي الصوتية :

وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته

ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة ، وبهذا فإن نبرة

الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي ، ومن

هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم

أنها تعتمد على نطق الكلمات

العوامل المؤثرة في الإتصال :

تتأثر عملية الإتصال بعدة عوامل :

الكفاية اللغوية :

وإليك عناصر عملية الإتصال مفصلة:

1. المرسل أو المصدر

يحدد مصدر الإتصال أو مرسل المعلومات في

الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في

التنظيم . وسوف يكون لدى العضو في هذه الحالة

بعض الأفكار والنوايا والمعلومات فضلا عن

أهداف محددة من قيامه بعملية الإتصال .

2. الرسالة

هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار الرسالة التي

يمكن تفهمها . ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة

والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها والذي

في تحقيق الإتصال الفعال بجهات أو أفراد يتبلور أساسا

محدد في الهيكل التنظيمي.

3. وسيلة الإتصال

ترتبط الرسالة بموضوع الإتصال مع الوسيلة المستخدمة في

نقل

محتويات الرسالة الاتصالية.

4. المستقبل

كلما كان تفهم المرسل إليه لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا

وأهداف المرسل انعكس ذلك على نجاح عملية الإتصال

وإتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية .

5. إسترجاع الأثر

يجب أن يفهم المرسل إليه المعنى بنفس الفهم أو

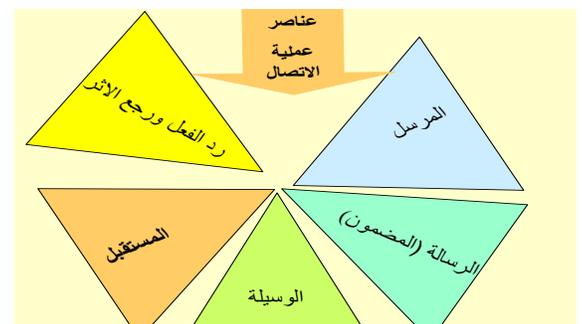
المعنى الذي يريده المرسل إليه ويعتمد ذلك على طبيعة

عمل وخبرة كل منهما وتختلف سرعة الاستجابة باختلاف

الموقف . فالرسالة الشفهية تصل الاستجابة مباشرة بينما

المكتوبة تحتاج إلى وقت .

عناصر الإتصال :



حديثك عن الموقف السابق ؟ الحديث تأثر بالتشويش الذي هو الموقف الحزين الذي هو عزاء ، فيكون أكثر اختصار ويواجه صعوبة باختيار المفردات لتأثره بعوامل الضجيج .
رجع الأثر :

الرسائل الكلامية والحركات والإرشادات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل استجابة المرسل . تسمى التغذية 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 (مرجع سابق : 336).

مثال توضيحي :

كيف ستكمل الحديث عندما تروي نكتة ساخرة عن فئة معينة من المجتمع ويكون المتلقي من نفس الفئة ، أو متحامل على الفئة ؟ ~ في الحالة الأولى سيشعر بالخجل وعدم الارتياح ويحاول أن ينهي الحديث ، أما في الحالة الثانية سيتلقى تشجيع ويريوي المزيد .
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 (مرجع سابق : 338).
مثال توضيحي :

مشجع متعصب جداً كروياً ، يجلس بجانب شخص يظن أنه من أنصار ناديه ، ثم فجأة يكتشف أنه من أنصار الفريق المنافس ، كيف سيتغير الاتصال ؟ يحكم على الأشخاص على حسب ميولهم . في بداية الأمر سيكون الاتصال بين الطرفين طبيعي ، لكن سرعان ما يعرف بأنه من أنصار الفريق المنافس سيتغير الاتصال تماماً ..
معوقات عملية الإتصال (التواصل) :
أولاً : المعوقات الشخصية :

وهي مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصال وتحدث فيها أثراً عكسياً وتشمل :

" الإنطواء - حبس المعلومات - المبالغة في الاتصال - الضغط على المرؤوسين القصور في مهارات الاتصال - تشويه المعلومات - سوء العلاقات بين الأفراد...

ثانياً : المعوقات التنظيمية :

1. عدم وجود هيكل تنظيمي .
2. عدم كفاءة الهيكل التنظيمي .
3. قصور سياسة نظام الاتصال .
4. التداخل بين التنفيذ والاستشارة .
5. عدم وجود إدارة للمعلومات .
6. القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية .

ثالثاً : المعوقات البيئية :

1. مشكلة الألفاظ واختلاف مدلولاتها .
2. الموقع الجغرافي .
3. الإفراط في طلب البيانات والمعلومات من قبل أجهزة الرقابة .

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

فكر في اللغة التي يجب أن يستخدمها الطبيب في ندوة طبية عندما تكون موجهة للعامة وعندما تكون موجهة لأطباء مختصين عند مخاطبة الطبيب لأطباء مختصين في هذه الحالة لا يحتاج لقدرة لغوية عالية جداً لإرسال رسالته بل يكفي المصطلحات الفنية والطبية بجمال مختصرة لان المتلقي يفهم المحتوى ، لكن لو كان الندوة للعموم ليس لهم علاقة بالمجال الطبي ، هنا إذا أراد الطبيب لإرسال رسالته يحتاج إلى قدرة لغوية عالية ليعبر عن المصطلحات الطبية بلغة مبسطة يفهمها الجميع (المرجع السابق : 319) .
الكفاية الاتصالية :

يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقته لا يقتضي ، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية وينسجم مع ظروف الموقف وما يحيط به من انفعالات (مرجع سابق : 330) .
مثال توضيحي :

كيف ستطلب من كلا من : صديقك ، زميلك ، أستاذك ، مساعدتك في حل مسائل أشكلت عليك ؟ كيف ستطلب منهم في حالة الحزن والفرح ، الجد والهزل ؟ ~ إذا كنت تمتلك مهارة اتصال عالية تعرف بأن كل شخص طريقة للحديث معه ، هل تطلب منه بشكل مباشر وببساطه أم يحتاج لمقدمات وأكثر تهاديب . وكذلك اختيار الوقت المناسب حسب الظروف عند الاتصال بالآخرين (مرجع سابق : 331) .
الخبرة المشتركة :

يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفتهما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة ، ومدى اهتمامهم بالموضوع وورغبتهم فيه .
~ تجعل الاتصال أكثر فاعلية (مرجع سابق : 333) .
مثال توضيحي :

فكر في المواضيع التي ستحدث عنها عندما تذهب إلى مناسبة اجتماعية وتقابل : زميلك في العمل ، صديق دراسة قديم ، فكر في طول الجمل واكتمالها .. الخبرة المشتركة جعل الاتصال ثرياً ، ولا يتحدث بجمال كاملة بل مختصرة لأنه ملم بالمعلومات .
الضجة أو التشويش :

الظروف المادية والنفسية المحيطة بالموقف الاتصالي ، كدرجة الحرارة ، أو الضوضاء ، ومناسبة الوقت ، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل (مرجع سابق : 334).
مثال توضيحي :

فكر في المثال السابق فيما لو ذهبت للقيام بواجب العزاء لزميلك في العمل ، أو صديق دراستك القديم ، كيف سيختلف

عدم كفاية وكفاءة أدوات الاتصال.

آداب التواصل (الشحومي 1990 , ص132) :

الحديث مع الذات : يرى علماء النفس أننا نحادث أنفسنا حوالي 50 ألف مرة في اليوم، وهذه الرسائل التي نرسلها لأنفسنا طوال اليوم تعكس بشكل مباشر تقديرنا لأنفسنا وصورتنا عن ذاتنا ، كما تؤثر بقوة على سلوكياتنا اليومية.
ماذا تقول لنفسك ؟

عندما ترتكب خطأ أمام زملائك . هل ستقول أنا غبي أم ستقول هذا درس سأستفيد منه ؟

عندما تقوم بشيء للمرة الأولى وتجده صعباً . هل تقول أنا لا أفهم أم ستقول سأحاول مرة أخرى وسأتجح ؟

عندما تنضم لمجموعة من الناس لم ترهم من قبل .

عندما يستدعيك رئيسك دون أن تعرف السبب .

عندما تنسى القيام بشيء و عدت بأن تقوم به .

الخلاصة:

الاتصال أو التواصل هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص لآخر أو من مجموعة لآخرى بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي ، إذن هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي في أي منشأة ربطاً ديناميكياً فليس من الممكن أن نتصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسهم بقيامها بنشاطها .

المراجع العربية:

1. إبراهيم الفقي (2009) , قوة الثقة بالنفس , بيروت ' مكتبة العبيكان ط41.
2. الشحومي (1990) التحفيز والدافعية وتطبيق مبادئهما في الميدان التربوي.

References

1. Dumbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition,1998
2. Mc Croskey, James C. and Lawrence R. Wheeler. Introduction to Human Communication. Boston,USA: Allyn and Bacon,Inc. , 1976
3. Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. Communication in a Changing World . USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition
4. Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne.