

أسس الاتصال الفعال

تعريف الاتصال

نقل أو تلقي أوامر، تعليمات، توجيهات، معلومات، آراء الخ. من جهة لأخرى التي قد تكون فرداً أو جماعة، وذلك من أجل إحاطتهم بها والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم، وتوجيههم الوجهة الصحيحة والمطلوبة، باستخدام وسيلة اتصال مناسبة، لضمان استمرارية العمل في المنظمة وتحقيق التفاعل بين إدارتها والعاملين فيها.

نقاط أساسية في مفهوم الاتصال

عملية نقل أو توصيل مقصودة من طرف لآخر تنطوي على أن المتصل عند قيامه بالاتصال يكون لديه مفهوماً واضحاً عن معنى معين يريد نقله أو توصيله من شخص إلى آخر أو من جهة لأخرى

- الاتصال عملية مكونة من عدة مراحل متتالية، من خلالها تتم عملية النقل أو التوصيل المقصودة، ويطلق عليها مصطلح مثلث الاتصال.
- عملية النقل أو التحويل للمعنى المقصود تستخدم:
 - أ - التعبيرات الكتابية.
 - ب - التعبيرات اللفظية.
 - ج - لغة الجسد (الاتصال العاطفي).

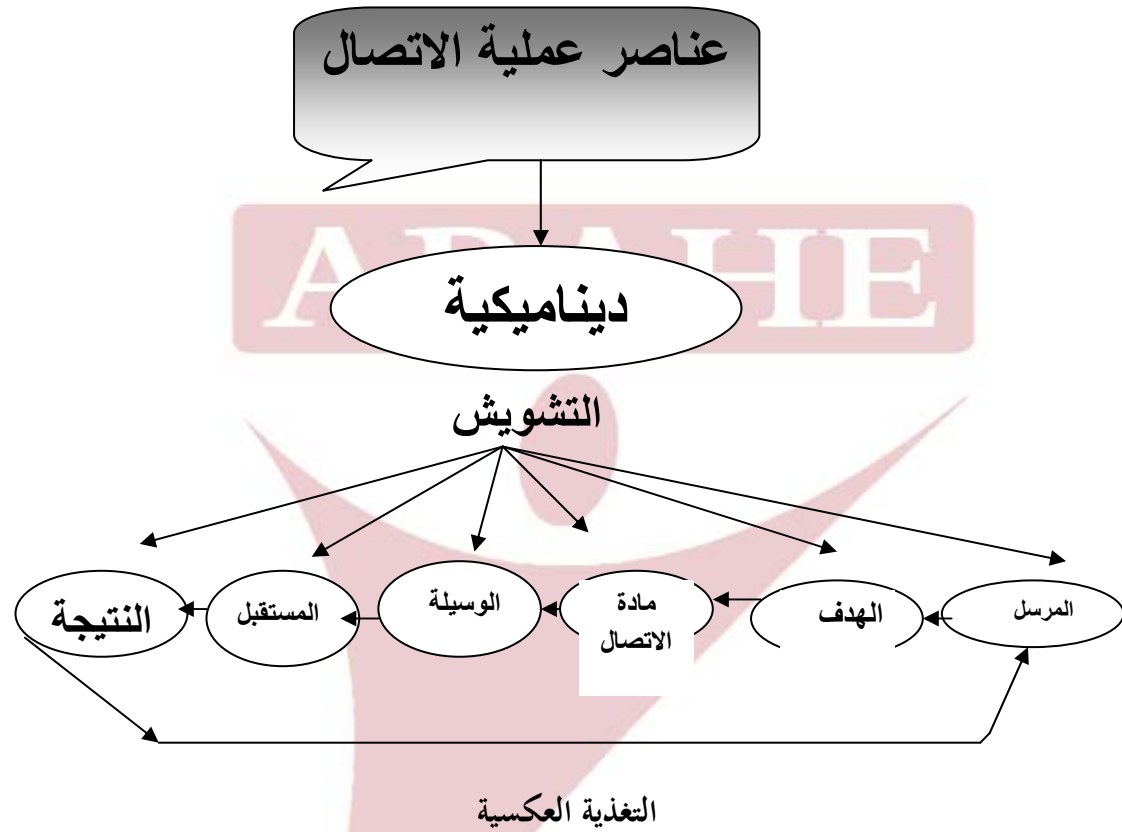
أهداف الاتصال

إحداث التفاعل / التنسيق / التعاون أداء العمل بشكل أفضل

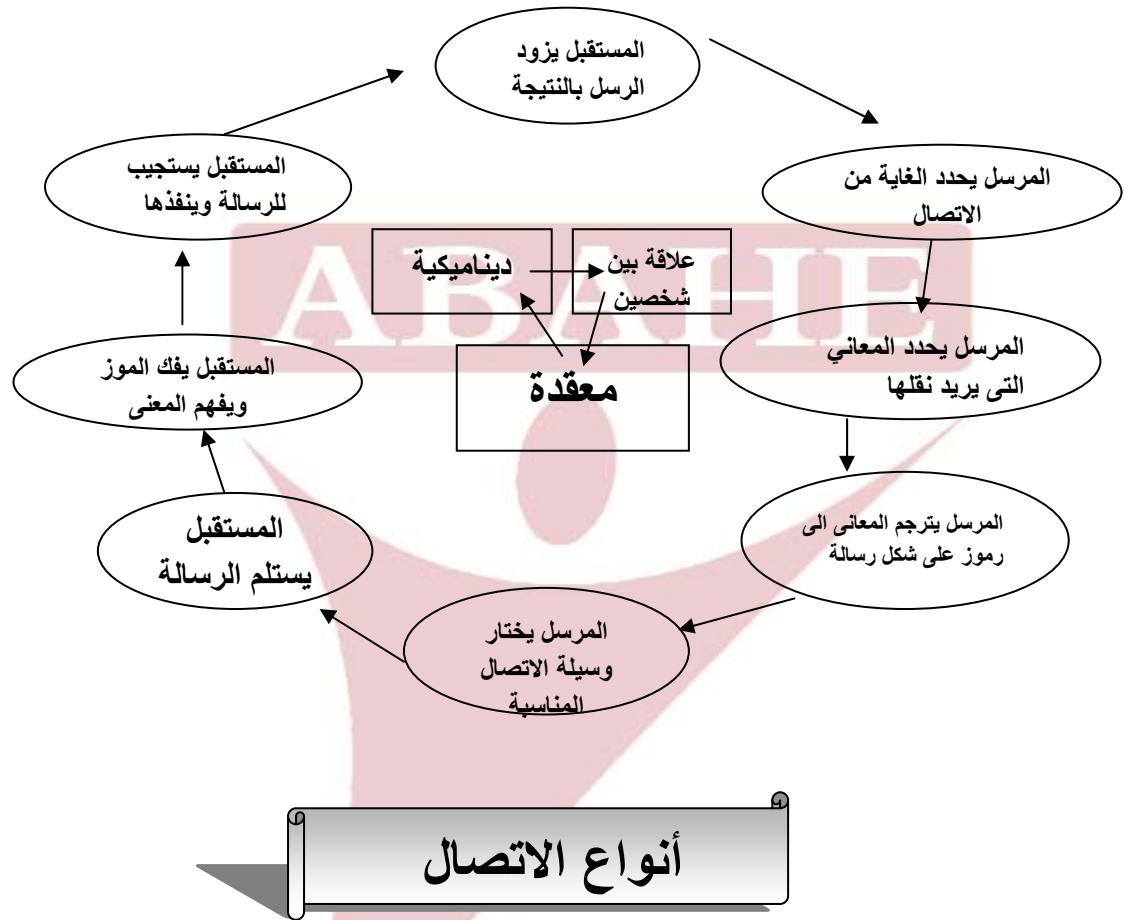
أهمية الاتصال

- الاتصال مهارة يجب أن يتقنها أي فرد لفريق عمل .
- الاتصال ركن أساسي في عملية توجيه أعضاء فريق العمل .
- الاتصال مفتاح لفهم الآخرين .

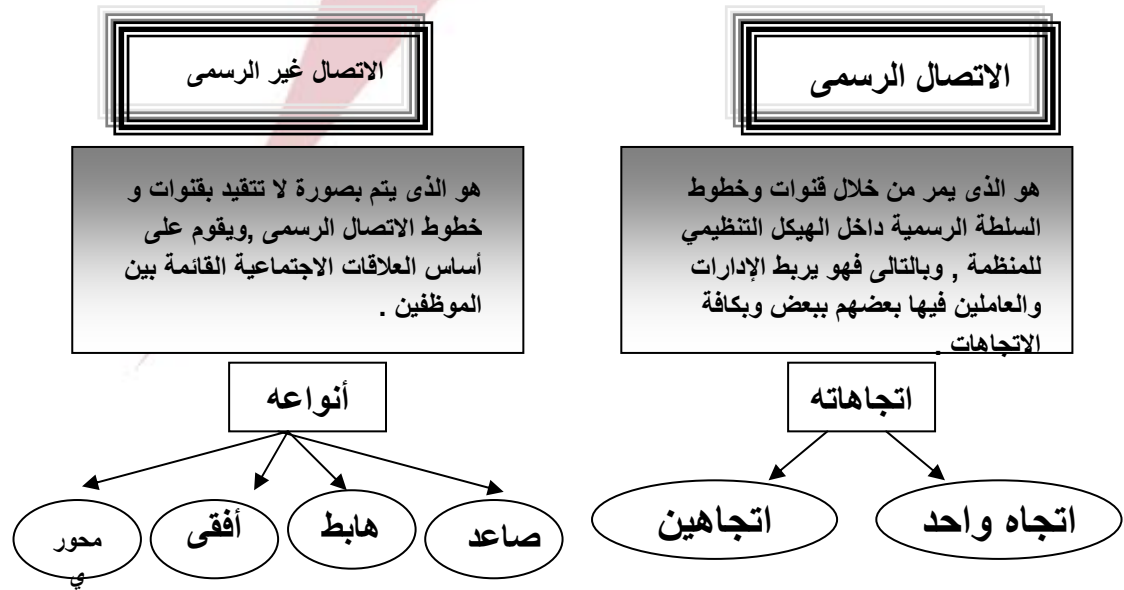
الاتصال وسيلة يستخدمها قائد الفريق لتحقيق تضامن وتماسك الجماعة .
القائد الناجح هو الذى يصرف معظم وقته فى عملية الاتصال العمودى والأفقى .



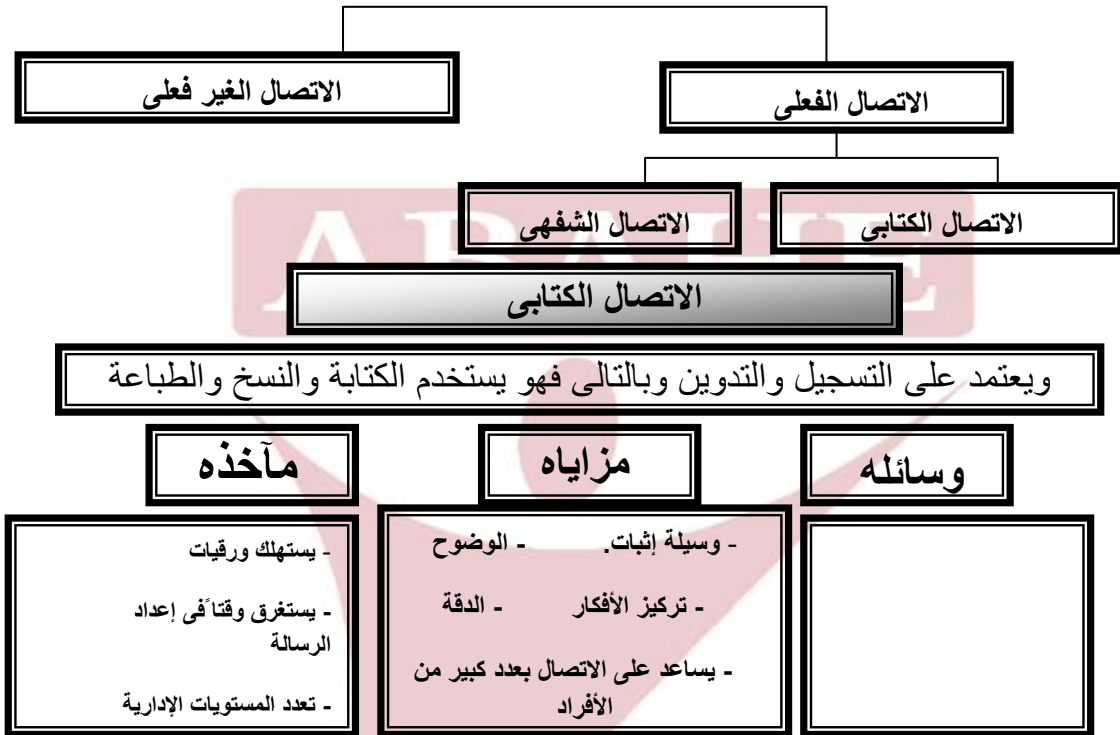
طبيعة عملية الاتصال



أنواع الاتصال



أساليب ووسائل الاتصال



الاتصال الشفهي

يعتمد على الاتصال المباشر بين المتصل والمتصل به وبالتالي فهو لا يعتمد على التسجيل و التدوين ، وهذا الاتصال مهارة أساسية يجب أن يتقنها قائد فريق العمل تساعده على فهم أعضاء فريقه وخلق جو من التفاهم والثقة بينه وبينهم .

مآخذ

- لا يساعد على التركيز
- عدم القدرة على التعبير لدى البعض
- فرصة لكثرة الجدل والنقاش

مزاياه

- سرعة
- مرونة
- تغذية عكسية آنية

وسائله

- مقابلات
- ندوات
- اجتماعات
- زيارات
- هواتف

مكوناته

مهارة التحدث

ويمثل الشق الثاني من الاتصال الشفهي وهو عبارة عن تعابير لفظية ذات معنى تصدر عن المتحدث فتلفت انتباه واهتمام المستمع إليها ، فيدركها ويفهمها وبالتالي فالتحدث وسيلة للتعبير يستخدمها المتحدث في نقل ما يريده من معلومات وأفكار .. الخ إلى من يصغي إليه ، ويسهم التدريب في إكساب مهارة التحدث لقائد العمل ولأي شخص آخر.

مهارة الاصغاء

يمثل جانباً مهماً لجميع أنواع الأعمال ، وذلك بسبب أن معظم الوظائف تتطلب تفاعلاً مع الآخرين ، وهذا يستدعي ان يتوفر لدى قائد فريق العمل هذه المهارة التي تشكل نصف الاتصال الشفهي إلى حد كبير في إكسابها للقائد ولأي شخص آخر .

الاتصال غير الفعلي

يعبر المظهر الخارجي والفسولوجي للمتصل وما يصدر عنه من حركات جسمية كحركات الوجه واليدين والرجلين والرأس .. الخ عن اتصال ينقل رسالة غير لفظية إلى المتصل به ، فالعبوس مثلاً دلالة على الغضب وعدم الراحة ويحدث الاتصال غير الفعلي عادة أثناء الاتصال الشفهي .

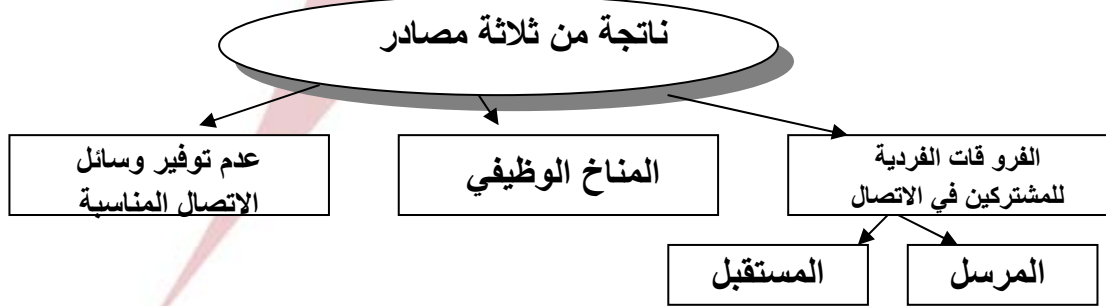
وهذا الاتصال يؤثر بشكل كبير في فاعلية الاتصال الشفهي سلباً ، نظراً لوجود احتمال انصراف انتباه المستمع إليها

تخطيط الاتصال

عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسألها لنفسه ويجب عنها .



معوقات الاتصال



- ✦ اللغة
- ✦ مستوى التعليم والثقافة
- ✦ درجة توفير المهارة
- ✦ درجة الاهتمام
- ✦ درجة التفاهم بين المتصل والمستقبل
- ✦ المقاطعات
- ✦ كبر حجم المنظمة
- ✦ الحالة النفسية
- ✦ الحالة الفسيولوجية
- ✦ ضغط الوقت

ABAHE

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي