

المحاضرة الثانية: مهارات الاتصال الفعال، مبادئه، اهدافه

أولاً: مهارات الاتصال

هي القدرات او الامكانيات التي تحقق اتصالا فعالا وناجحا، ومهارات الاتصال تشمل كل ما يقال او يكتب او يقرأ، او كل ما يحدث من حركات او افعال او ايماءات او اعمال تعزز التعاون والتفاعل بين المشتركين او تعبر عن عدم الرضا او الغضب او النفور، والاتصال الفعال والجيد هو الاتصال الذي يتمكن المرسل من نقل رسالته الى الاخرين بدقة ووضوح سواء اكانت ردة فعلهم عليها بالقبول او الرفض بحيث يصل طرفي العملية الاتصالية الى نتيجة ما، بعيدا عن كل اشكال الغموض والتشويش والافتراضات والتأويلات والتحييزات والتي تؤدي الى اضطراب او قصور في القدرة على نقل الافكار والمشاعر، وللاتصال الناجح الفعال مبادئ هي كالآتي:

ثانياً: مبادئ الاتصال الفعال

اذا نظرنا الى مكونات الاتصال الفعال فاننا سنطرح جملة من الاسئلة التي تعبر عن تلك المكونات وهي (لماذا؟ من؟ كيف؟ متى؟ ما؟) والاجابة عليها هي المفاتيح لعملية الاتصال بأكملها بدأ من عملية التخطيط للاتصال وصولا الى مرحلة معرفة النتائج المتواصل اليها.

1. (لماذا) اقوم بعملية الاتصال؟ نقوم بعملية الاتصال من اجل تحقيق بعض الاهداف (توصيل معلومات، تغيير اتجاهات، تعديل سلوكيات، او التأثير على افكار وراء الاخرين) التي نرغب بها في ضوء تنظيم الرسالة التي نريد ارسالها مع الوضوح التام لمضمونها بهدف القضاء على التشويش والغموض والعمومية والسيطرة على موقف الاتصال.

2. (ماذا) اريد ان ارسل الى الاخر؟ وهذا يتضمن محتوى الرسالة ومضمونها (مجموع الأفكار التي تعبر عن الهدف الذي نريد تحقيقه وماهي صيغة العبارات والرموز المستخدمة التي لها تأثير اكبر في نقل ذلك الهدف والتعبير عنه، وجعل الاخر يدركه).

3. (من؟) ومعناها الى من ارسل الرسالة: أي تحديد الفئة او الجماعة او الفرد الذين نريد التأثير فيهم والاتصال بهم، وذلك بمعرفة خصائصهم الشخصية، توقعاتهم، اطارهم المرجعي و القيمي، نظام العلاقات السائدة بينهم، خلفياتهم المعرفية وذلك كي تأخذ بعين الاعتبار هذه المتغيرات عند تصميم الرسالة قبل القيام بعملية الاتصال

4. **(كيف؟) كيف الوصول الى هؤلاء:** ويقصد بها كيف الوصول الى عقول هؤلاء وكيف نكسب مشاعرهم وعواطفهم ونغير آراءهم واتجاهاتهم وان نتحدث معهم باللغة التي يستطيعون فهمها واختيار القناة الأنسب والأفضل التي سوف نستخدمها لاصال الرسالة من بين القنوات المتاحة

5. **(متى) أي متى نقوم بعملية الاتصال:** اختيار الوقت المناسب كي نقوم بعملية الاتصال امر في غاية الأهمية ويجب ان يتناسب مع الظروف التي يمر بها المتلقي.

6. **(ما هو؟) أي ما هو تأثير الرسالة على المتلقي (المستقبل):** ويتم ذلك عن طريق التغذية الراجعة (Feed Back) وهي ردة فعل المستقبل على مضمون الرسالة اذا لابد من متابعة ذلك الأثر فهو المؤشر على درجة قبول المستقبل للرسالة وفهمها وادراك مضمونها.

7. **(ما السبب؟) ونقصد به ما سبب عدم وصول الرسالة:** ان عملية الاتصال تتأثر بالعوامل والمتغيرات والمؤثرات البيئية المادية او المعنوية التي اما تسهل عملية الاتصال او تعيقها وتؤدي الى فشلها او تؤدي الى تخفيض من فعالية التواصل بين الافراد وذلك نتيجة ما تحدثه من تشويش او ضوضاء وهذه المعوقات لا تقتصر على البيئة الخارجية وانما هناك ما يتعلق بالمرسل والمستقبل والتي منها العوامل الشخصية والنفسية والمعرفية، ومنها ما يتعلق بالوسيلة التي تنتقل من خلالها الرسالة، لذلك على القائم بالاتصال معرفة تلك العوامل ومحاولة السيطرة عليها او تحييدها.

ثالثا: اهداف الاتصال

1. **ايصال معارف او معلومات او محاولة الاخبار عن شيء ما او حدثا ما.** لذا على المرسل ان تكون المعلومات التي يرسلها صحيحة وصادقة وجديدة. وقد تكون بهدف تعديل او تغيير معلومات خاطئة وغير صحيحة لدى المتلقي. كل ذلك يؤدي الى اثناء وتوسيع المدارك المعرفية للمستقبل مما يعني له اتخاذ قرارات صائبة والاستجابة الى ما يتعرض له من مثيرات بسلوكيات سوية مما يؤدي الى تكيفه مع الجماعات التي ينتمي اليها

2. **احداث تغيير في اتجاهات الاخر:** وذلك لكون الاتجاهات من العوامل المهمة التي تؤثر على سلوك الانسان، ووسائل الاتصال كثيرا ما تستخدم في مجالات تغيير او تعديل او تثبيت او تعزيز اتجاهات الافراد مثل (الاتجاهات السياسية، التسويق للسلع، الدعاية والاشهار، الافكار والمذاهب)

3. **تغيير او تعديل في سلوك المستقبل:** وهذا ما يحدث في حالات العلاج النفسي التي يقوم بها افراد مدربون ومهنيون للممارسة هذا النوع من الاعمال، كذلك ما يحدث في مهام الارشاد النفسي او التربوي وذلك بهدف

احلال سلوك مقبول اجتماعيا محل سلوك اخر قد يتعارض مع سلوك الجماعة او يكون سلوك مربك وغير توافقي وابداله بسلوك اكثر توافقا

4.التاثير في ذهن المتلقي: حيث ان للأفكار والبنى المعرفية التي يحملها الفرد الاثر الواضح في سلوكه على المسار الدائم لذا كانت هناك الكثير من التوجيهات لمحاولة التأثير او احداث تغيير في القوى المعرفية والادراكية للشخص من خلال الرسائل الموجهة.