

في هذا الإطار المركزي، تطوّرت النماذج التي تشرّح وتفسّر عملية الاتصال بعناصرها المختلفة، حيثُ ظهرَ في البداية النموذج الخطي أو المباشر؛ الذي يرى أنّ تلك العناصر هي: مُجرّد المرسل والرّسالة والمستقبل، ولكنّ الدّراسات التي أُجريت منذ الأربعينيات بيّنت مدى قصور ذلك النموذج، وحطّمت النظرية القائلة: بأنّ لوسائل الإعلام تأثيراً مباشراً على الجمهور؛ لقد ظهرت العديد من النماذج والتي تطوّرت من الطّبيعة الثنائية إلى الطّبيعة الدائرية، والتي على صوّئها تتكوّن عملية الاتصال من ستّة عناصر أساسية هي: المُصدّر والرّسالة والمتلقّي (المستقبل) ثم رجع الصّدى والتأثير، وفيما يلي نبذة موجزة عن هذه العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية، تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات، وهي على النحو الآتي:

أولاً: المرسل: هو الشخص الذي يُصيغ أفكاراً في رموز تعبر عن معنى وتحوّل إلى رسالة تُوجّه إلى جمهور معين، ويُفصّد به منشئ الرسالة، وقد يكون المصدر فرداً أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون مؤسسة أو شركة، وكثيراً ما يُستخدّم المصدر بمعنى القائم بالاتصال، غير أن ما يجدر التنويه إليه هنا، إنّ المصدر ليس بالضرورة هو القائم بالاتصال، فمندوب التلفزيون قد يحصل على خير معين من موقع الأحداث، ثم يتولّى المحرّر صياغته وتحريره، ويقدمه قارئ النشرة إلى الجمهور، في هذه الحالة وجدنا بعض دراسات الاتصال، يذهب إلى أنّ كلّاً من المندوب والمحرّر وقارئ النشرة بمثابة قائم بالاتصال، إنّ اختلاف الدور، بينما يذهب البعض الآخر من الدراسات إلى أنّ القائم بالاتصال، هو قارئ النشرة فقط، وقد وسّع البعض مفهوم القائم بالاتصال؛ ليشمل كلّ من يشارك في الرسالة بصورة أو بأخرى، فإنّ البعض الآخر، يُضيّق المفهوم قاصراً إيّاه على من يقوم بالدور الواضح للمتلقّي، حيث يؤثر على المرسل أموراً كثيرة، وفي ضوء ذلك يحدّد ديفيد بدلو أربعة شروط أساسية:

1- مهارات الاتصال:

توجد خمس مهارات أساسية يجب توافرها، وهي: الكتابة، التحدّث، القراءة، الاستماع والقدرة على التفكير ووزن الأمور؛ لأنّ القدرة على التفكير تساعد في تحديد الأهداف والقيام بعملية الترميز.

2- اتجاهات المصدر:

اتجاهات المصدر تكون نحو نفسه، ونحو الموضوع ونحو المتلقي، فاهتزاز الثقة في النفس يؤثر على عملية الاتصال، وقوة الثقة في النفس تساعد على قدرة عرض الرسالة، مثل: المذيع أمام الجمهور - الخطيب.

3- مستوى المعرفة:

مستوى المعرفة يؤثر في طبيعة وتكوين عملية الاتصال لدى المرسل؛ لأننا لا نستطيع أن ننقل رسالة لا نعرف مضمونها، ولا نستطيع أن نقول شيئاً لا نعرفه، فكلما كانت المعرفة ومستوياتها متساوية أو متشابهة لدى الطرفين، كانت العملية أكثر وضوحاً.

4- النظام الاجتماعي والثقافي:

يتأثر المرسل بمركزه في النظام الاجتماعي والثقافي؛ لكي نحدد فاعلية الاتصال، علينا أن نعرف أنواع النظم الاجتماعية التي تعيش فيها، من خلال الإطار الثقافي والاجتماعي الذي يعيشه (معتقدات، عادات وقيم، أنواع السلوك المقبولة وغير مقبولة التطلعات، والتوقعات الخاصة وغيره)؛ لأن مركز المصدر في النظام الاجتماعي والثقافي، سيؤثر عليه وعلى سلوك الشخص بشكل عام.

ثانياً: المستقبل:

المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع المهم عندما نتحدث، ويجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة، والمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بعملية تنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية، ومستوى تعليمه واتجاهاته، حيث يقوم بفك رموز الرسالة بناءً على خبرته السابقة.

ثالثاً: الخبرة المشتركة:

كل فرد منا يحمل كماً من الخبرات والعادات والتقاليد والمعارف، والاتجاهات والسلوكيات التي تصاحبه أينما ذهب، وحيث يكون الأشخاص الذين نتصل بهم لديهم خبرة حياتية مشابهة لنا، فإن فرص التفاهم وتحقيق النجاح في الاتصال يكون متاحاً بطريقة فعالة.

رابعاً: الرسالة:

الرسالة هي: مضمون السلوك الاتصالي، فالإنسان يرسل ويستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من الرسائل، بعض الرسائل يتسم بالخصوصية مثل: (الحركات والإبهاء والإشارة والابتسامه والنظر)، وبعض الرسائل يتسم بالعمومية مثل: (الندوات، المحاضرات، المؤتمرات، الصحف، الدوريات، الراديو، التلفزيون والسينما)، وهي أيضاً المنبه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن المعاني من أفكار وآراء، تتعلق بموضوعات معينة، يتم التعبير عنها رمزياً، سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدم بها، فالمصطلحات العلمية والمعادلات الرياضية المعقدة الخاصة بالكيمياء الحيوية مثلاً، تكون مفهومة بين أستاذ الكيمياء وطلابه، أما إذا تحدث نفس الأستاذ عن الموضوع مع طلاب الإعلام والاتصال، لا يكون الأمر كذلك، فهناك فجوة أو عدم وجود مجال مشترك للفهم بين المرسل والمستقبل، والمنطق نفسه إذا كان الأستاذ يلقي محاضرة بلغة لا يفهمها أو لا يعرفها الحاضرون، أو إذا استخدم إبياءات وإشارات ذات دلالة مختلفة لهم، من جهة أخرى تتوقف فاعلية الاتصال على الحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة في الرسالة، ومستوى هذه المعلومات من حيث البساطة والتعقيد، حيث أن المعلومات إذا كانت قليلة فإنها قد لا تجيب على تساؤلات المتلقي، ولا تحيطه علماً كافياً بموضوع الرسالة، الأمر الذي يجعلها عرضة للتشويه، أما المعلومات الكثيرة فقد يصعب على المتلقي استيعابها، ولا يقدر جهازه الإدراكي على الربط بينها.

خامساً: الوسائل (القنوات):

وتعرف بأنها الأداة التي من خلالها أو بوساطتها، يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال، فهي الاتصال الجماهيري، تكون الصحيفة أو المجلة أو الإذاعة أو التلفزيون، وفي الاتصال الجمعي مثل المحاضرة أو خطبة الجمعة أو المؤتمرات تكون (الميكروفون)، وفي بعض مواقف الاتصال الجمعي أيضاً قد تكون الأداة، مطبوعات أو شرائح أو أفلام فيديو، أما في الاتصال المباشر، فإن الوسيلة لا تكون ميكانيكية (صناعية)، وإنما تكون طبيعية، وتصل الرسائل للمتلقين عبر قنوات متعددة، فالرسائل الشخصية نستقبلها عن طريق الحواس: (السمع، النظر، الشم، اللمس والتذوق)، والرسائل العامة نلقاها عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، وتتسم بعض الوسائل بكونها

أكثر فاعليّة من وسائل أخرى، وتشيرُ التجاربُ إلى أنّ كلّ فردٍ لديه قنوات مفضّلة في استقبال الرسائل عن القنوات الأخرى، ويتحكّم في استخدام وسيلة الاتصال العوامل التالية:-

1. طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف التي تسعى إليه.
 2. خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصاليّة، وقابليّة التأثير من خلال أسلوبٍ معيّن.
 3. تكاليف استخدام الوسيلة بالنسبة لأهميّة الهدف المطلوب تحقيقه.
 4. أهميّة عامل الوقت بالنسبة لموضوع الاتصال.
 5. مزايا كلّ وسيلة وما تحقّقه من تأثير على الجمهور المستهدف.
- سادساً: التّشويش:

التّشويش هو: أيّ عائق يحول دون القدرة على الإرسال أو الاستقبال، وينقسم التّشويش إلى نوعين:

1. تشويش داخليّ: وهو يتعلّق بالحالة الفسيولوجيّة والسيكولوجيّة للإنسان.
2. تشويش خارجيّ: كالتشويش الميكانيكيّ: وهو تشويش يحدث من خلال عيوب صوت المرسل، أو تأثيرات غير مناسبة، أو ضعف حاسة السمع أو البصر، أو الضوضاء.
3. التّشويش الدلالي: وهو يحدث عند استخدام الأشخاص لمعاني مختلفة، وعبارات غير مفهومة، من خلال المعنى أو النطق، والتشويش يكون عائقاً في عملية الاتصال أو من أمثلة التّشويش:

- دخول وخروج أشخاص آخرين أثناء اتصال المرسل بالمستقبل.
- أصوات الهاتف المكتبيّ أو الجوار.
- الأعطال والتداخلات التي تحدث في الأجهزة السلكيّة واللاسلكيّة.
- أصوات عالية خارج قاعة الاتصال.

سابعاً: رجوع الصّدى:

يقصدُ برّجع الصّدى، إعادة المعلومات للمرسل، حتّى يستطيع أن يقرّر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه.

ثامناً: السّياق (بيئة الاتّصال):

كلّ اتّصالٍ يحدثُ في مكانٍ ما، لا بُدَّ أنْ يعبرَ عنْ سياقٍ ما، فالسّياقُ في المكانِ والزمانِ والأشخاصِ، ولا يمكن فصلُ السّياقِ الاجتماعيِّ عنِ السّياقِ الثقافيِّ أو السياسيِّ أو الاقتصاديِّ، وكلّما كان السّياقُ الَّذي تتمُّ فيه العمليّةُ الاتّصاليّةُ وجوانبِ مشتركةٍ بين المرسلِ والمستقبلِ، كلّما كانتْ فرصةُ النّجاحِ للعمليّةِ الاتّصاليّةِ أفضلَ.

وسائل الاتّصال:

هناك وسائلٌ متعدّدة تتمّ فيها عمليّةُ الاتّصالِ مع الآخرين، لكنّ هناك وسائلٌ لها أثرها في عمليّةِ الاتّصالِ من حيث فهمِ الرّسالةِ، ووضوحِ الأفكارِ والآراء التي تهدفُ إليها الرّسالة، ومن أبرز هذه الوسائلِ ما يأتي:

1- الاتّصالات الشفهيّة (اللفظيّة):

وهو الاتّصالُ الَّذي يَستخدمُ الألفاظَ المنطوقة، المشتملة على كلماتٍ أو جُمَلٍ أو عباراتٍ دالّة على معنى مفيد، وتتكوّن من الفكرة أو الموضوع الَّذي يريدُ الشّخصُ نقله إلى المعنى، ومن الوسائلِ التي تمثّل هذا النوع:

· المقابلاتُ الشّخصيّة.

· المناقشات، النّدوات، المحاضرات والاجتماعات.

· الاتّصالات الهاتفية.

أمّا الإنسان الأصمُّ الأبكم، فيستخدم لغة الشّفاه التي تقومُ على قراءة الشّفاه، وتعتمدُ على قدرة الأصمِّ على ملاحظة حركات الفمِّ واللّسانِ والحلقِ، وترجمة هذه الحركات إلى أشكالٍ صوتيّة، وهذه الطّريقةُ تعتمدُ اعتماداً أساسيّاً على مدى فهمِ المعاق سمعيّاً للمثيرات السّميّة المصاحبة للكلام، كتعبيرات الوجه، وحركة اليدين، ومدى سرعة المتحدّث، ومدى ألفة موضوع الحديث للمعاق سمعيّاً، وحركات الشّفاه هي مرحلة متطورة من قوّة الملاحظة، إذ يقرأ الأصمُّ الكلمات من الشّفاه مباشرة، أمّا الحيوانات والطيور والزواحف فإنّها تتصلُّ فيما بينها اتّصالاً لفظيّاً.

2- الاتّصالاتُ الكتابيّةُ (التحريريّة):

وهو الاتّصالُ الَّذي يستخدمُ كتابةَ الأفكارِ والمعلوماتِ، إمّا باستخدامِ الكلماتِ أو الرّموزِ وتوزيعها على الأشخاصِ، ويعدُّ هذا النوعُ مِنَ الاتّصالاتِ، سلاحٌ ذو حدّين فقد يكون إيجابياً؛ إذا اتّسم بالدقّةِ التّعبيريّةِ والوضوحِ، وعندها يمكن اعتياده كوثيقة رسمية قانونية، وقد يكون سلبياً إذا لم يكن بالدقّةِ المطلوبة، وبالتالي يكونُ عبئاً على الشّخصِ المعني، وذلك في عملية حفظه، ومن الأمثلة على هذا النوعِ ما يأتي:

• التّقاريرُ والأوامر.

• التعليقاتِ وكتيّباتِ المؤسسة.

ولهذا النوعُ مِنَ الاتّصالاتِ ميّزاتٌ أهمّها:

• سهولةُ التّدوينِ والتّوثيقِ.

• إمكانيّةُ بثّها وإرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد، دون أيّ تشويشٍ على المحتوى العام للرسالة.

• إمكانيّةُ الرجوعِ إلى الوثائقِ في المستقبل.

• إمكانيّةُ تقديمِ الكثيرِ مِنَ التّفصيلِ والشواهد والأدلة في مثل هذا النوعِ مِنَ الاتّصالاتِ.

• إمكانيّةُ استخدامِ الصّورِ والرسوماتِ والجداولِ وغيرها.

كذلك فإنّ معظمَ فئاتِ الإعاقةِ ليس لديها غالباً مشكلة في استخدامِ الاتّصالِ اللفظيِّ وغير اللفظيِّ

معاً، حيثُ تمّ استخدامُ وسائلِ حديثة للاتّصالِ: كالحاسب الآلي الذي تمّ تطوير مكوناته وتطوير بعض

برامجه؛ لمساعدة المعاقين على استخدامه في الدّراسة، وتسهيل عملية الاتّصالِ.

3- الاتّصالاتُ الإلكترونيّةُ:

وهي القرارات التي تصل إلى الأشخاص عن طريق التقنيات الحديثة، مثل الشبكة العنكبوتية

(الانترنت)، ومثل هذا النوع من الاتّصالات يعزّز نمو وفاعلية الاتّصال بين الأشخاص؛ إلّا أنّه من

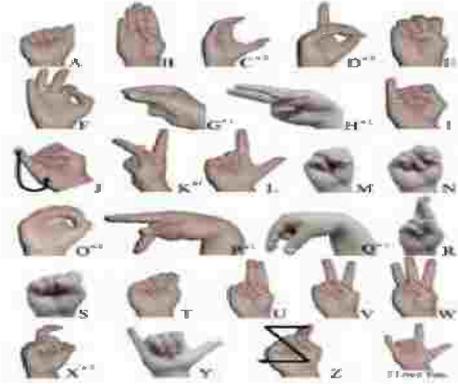
الممكن أن يفهم بشكل غير صحيح في حال إذا لم يكتب على طريقة الاتّصالات الكتابيّة.

ويستخدمُ هذا النوعُ مِنَ الاتّصالاتِ بأسلوبين هما: الاتّصال الكتابي (الرسائل الإلكترونيّة)

والاتّصال الشفوي (المؤتمرات والفيديو).

4- الاتّصالاتُ غيرُ اللَّفْظِيَّة (لغة الجسد):

هي الاتّصالاتُ الَّتِي لا تستخدمُ الكلماتُ للدلالة على معانيها، وإنَّها لغةٌ غيرُ لفظيَّة، مثل لغة الإشارات، ومن الجدير بالذكر أنَّ هذا النوعُ من الاتّصالاتِ، يعدُّ الأقدمُ تاريخيًّا، فقد استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة اتصالٍ وحيدة، وتعتمدُ الاتّصالاتُ غيرُ اللفظيَّة على تعابيرِ الوجهِ والجسد؛ لنقلِ الإيحاءاتِ الفعّالة، كذلك فإنَّ الحيواناتِ والطيورَ والزواحفَ تتواصلُ فيما بينها اتّصالاً غيرَ لفظيٍّ، مستخدمة إياه أكثر من الاتّصالِ اللفظيِّ، أمَّا الإنسانُ الأصمُّ الأبكمُ فإنَّه يَستخدمُ:



لغةُ الإشارة: وهي تعتمدُ على الإيحاءات والإشارات وحركات الجسد، ولُغةُ الإشارة هي: مصطلح يُطلق على وسيلة التّواصل غير الصوتيَّة، الَّتِي يستخدمها ذوو الاحتياجات الخاصة سمعيًّا (الصمُّ) أو صوتيًّا (البكم)، كوضع بعض الإشارات على الأكتاف، أو قمة وجوانب الرأس أو الصدر والبطن في استعمالٍ إيحائيٍّ؛ لتوضيح الرّغبات

والمعاني؛ وذلك بشكل عام للتعبير عن الذات، وهي تختلف من بلدٍ إلى آخر، رغم أن هنالك ممارساتٍ أخرى يمكن تصنيفها ضمن مستويات التّخاطبِ الإشاريِّ مثل: إشاراتُ الغوّاصين وبعضُ الإشاراتِ الخاصَّة لدى بعض القوات الشّرطية أو العسكرية، أو حتّى بين أفراد العصابات وغيرها وهي تستخدم:

لغةُ الأصابع:

وهي إشاراتٌ حسيَّةٌ مرئيَّةٌ يدويةٌ للحروف الهجائية بطريقة متعارفٍ عليها، وهي تقومُ على فكرة، إنَّ لكل حرفٍ هجائيٍّ له شكلٌ وحركةٌ ووضعٌ بالنسبة لأصابع الإنسان، ولذلك سُميتُ بأبجدية الأصابع والمشكلة هنا تكمنُ في عدم فهمِ الأخصائيِّ النفسيِّ أو الاجتماعيِّ للغةِ الَّتِي يعبرُ بها المعاقُّ سمعيًّا عن نفسه.

5 - الاتّصالُ الكيميائيّ:

تعتبرُ وسائلُ الاتّصالاتِ أساسيّةٌ ومتعددةٌ ومتنوعةٌ بين كلِّ الحشرات، وهي تلعبُ دوراً حيويّاً فيما بينها، فالعديد من الحشراتِ يمتلكُ أعضاءً حسّيةً حسّاسةً جداً، أو متخصصةً بحاسةٍ واحدةٍ أحياناً، ففي الظلامِ والتّراحمِ في بيوتها، يُلاحظُ أنّها ترسلُ رسائلها باللمسِ والشم، وبعضُ الحشراتِ كالنحلِّ تستطيعُ أن ترى موجات الأشعة ما فوق البنفسجية، أو تحدّدُ أشعة الضّوءِ المستقطب، وملكاتُ النحلِّ وفصائل الدبابيرِ المختلفة، تفرزُ كيمياويات طيارة بالهواء تسمى الفورمونات، تنشطُ أعضاء المستعمرة للعمل كوحدة واحدة، ولو أقدمتُ حشراتٌ غريبة على وطأ العُشِّ، فإنّها تتسارعُ لمهاجمتها بسرعة. وتتبعُ الحشراتِ وسائلَ مختلفة للتّواصل مع بعضها، فعند البحث عن الطعام مثلاً، تقومُ إحدى النملاتِ الشّغالة بإطلاقِ روائحها في خطِّ سيرها لتتبعها الشّغالات الأخرى؛ للعثور على مورد الغذاء والعودة به للوكر، بينما نحلة العسل الشّغالة ترقص؛ لتشيرَ إلى أماكنِ الطّعامِ لزملائها حتى ولو كانت على بعد 10 كم، ويقتصر الاتصال الكيميائي على النباتات والحشرات، حيث إنّها تستخدم الرسائل الكيميائية كوسيلة للتّواصل مع بعضها البعض، فُشّنتُ الموادُ الكيميائيّة التي تفرزها الحشراتُ من النّبات، وهي تستخدم لاجتذاب شريك، إبعاد منافس، وتأمين معلومات عن الحشرة المعينة التي أفرزتها، وتُستخدم بعض من هذه الرسائل للتّواصل مع أفراد من نفس الفصيلة، والبعض الآخر مع أنواعٍ أخرى من الحشرات.

ويتوقّف اختيارُ الوسيلة المناسبةِ للاتّصالِ بالآخرين على اعتباراتٍ عديدةٍ منها:

1 - أهميّة الرّسالة.

2 - دقّة الرّسالة.

3 - نوعُ الرّسالة المطلوب توصيلها.

4 - السّرعَةُ المطلوبة في الاتصال (الفترة الزمنية المتاحة للمرسل).

5 - السّرعَةُ الواجبُ توافرها.

6 - الحاجةُ إلى التوثيق.

7 - التكلفةُ المناسبة.

8 - أن تكونَ مناسبةً للمستقبل.

9 - مدى قرب أو بعد المستقبل .

10 - عدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم .

معوّقاتُ الاتّصال:

يُقصدُ بمعوّقات الاتّصال هي: تلك المشاكل التي تصادف أحد عناصر الاتّصال، وتؤثّر في كفاءة وجودِ عمليّة الاتّصال، وتنقسمُ معوّقاتُ الاتّصالِ إلى ثلاثِ مجموعات:

1/ معوّقاتُ شخصيّة: تتعلق بالمرسل والمستقبل .

2/ معوّقات مادية: تتعلق بالوسيلة والرسالة والبيئة .

3/ معوّقاتُ معنوية: تتعلق بالأهداف والكيفية والتوقيت .

1/ المعوّقاتُ الشخصيّة:

وهي المعوّقات التي تتعلق بالعناصر الشخصية الإنسانية في عملية الاتصال وهما: المرسل والمستقبل،

والمعوّقات التي تتعلق بالمرسل هي:

° الترميزُ الخاطيُّ للرسالة .

° تصرفاتُ المرسل غير العقلانية وغير الموضوعية .

° انفعالاتُ المرسل أثناء تقديم الرسالة .

° عيوبُ النطقِ والكلام عند المرسل .

° عدمُ استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة .

° المرسلُ غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها .

° المرسلُ يحمل اتجاهاتٍ سلبية نحو نفسه والآخرين .

° انخفاضُ الصّوت بدرجة كبيرة .

° سوءُ اختيارِ الكلمات أو الجمل .

° مراعاةُ المصلحة الشخصية للمرسل .

° اختلافُ الحلقية الثقافية للمرسل عن المستقبل .

- ° التحدُّثُ بمستوى أعلى أو أقل .
 - ° الحالةُ النفسيَّةُ للمرسل غير مناسبة .
 - ° اعتقادُ المرسل بأنَّ المستقبلَ يفهمُ الرِّسالةَ كما يفهمها هو .
 - ° إغفالُ الحالةِ النفسيَّةِ للمستقبل .
 - ° استئثارُ المرسل بالحديث وعدم إعطاء فرصة للمستقبل .
 - ° التحدُّثُ بطريقة غير لائقة .
 - ° استخدامُ كلمات توحى بالاستهزاء أو السخرية .
 - ° التحدُّثُ بلغة لا يفهمها المستقبل .
 - ° استخدامُ مصطلحات وعبارات فنية غير مفهومة .
 - ° اختيارُ وسيلة اتصال غير مناسبة .
 - ° الخوفُ من ردود أفعال المستقبل .
- أما المعوقاتُ التي تتعلَّقُ بالمستقبلِ فهي تشابه كثيرًا مع معوقات المرسل ونضيف أيضاً:
- ° مقاطعةُ المستقبلِ للمرسل .
 - ° وجودُ قصورٍ في حاسة السَّمع للمستقبل .
 - ° الحالةُ النفسيَّةُ غير مناسبة .
 - ° التسرُّعُ في التَّقييم وإصدار الأحكام .
 - ° التفسيرُ الخاطيءُ للرِّسالة .
 - ° أسئلةُ الاستدراج التي تؤدِّي إلى فقدان الثقة بين الطرفين .
 - ° التهكُّم والسخرية من قولِ المرسل .
 - ° عدمُ التَّجاوبِ مع المرسل .
 - ° الانشغالُ عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية .
 - ° التركيزُ على الأخطاء التي يقعُ فيها المرسلُ وتصيِّدها .
 - ° تحويلُ النِّظر بعيداً عن المرسل أثناء عمليَّة الاتِّصال .

- ° تكرارُ مرات الخروج والاستئذان.
- ° عدمُ مناسبة الموضوع لاهتمامات المستقبل.

2 / المَعَوِّقَات المَادِيَّة:

وهي التي تتعلق بالعناصر المادية المكوّنة لعملية الاتصال: كالوسيلة والرسالة والبيئة الاتّصالية.

- والمعوّقات التي تتعلّق بوسيلة الاتّصال:

هي التي تتعلّق بوسيلة أو قناة الاتصال؛ حيث تكون غير مناسبة للرسالة وتشمل على:

* الوسيلة غير مناسبة لعناصر أخرى كالمرسل، المستقبل، الرسالة.

* غير مناسبة مع وقت الاتّصال.

* استخدامها بشكل خاطئ.

* تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.

* متقدمة لكنها غير شائعة الاستعمال.

* وجود عيوب في الوسيلة ذاتها.

* استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية.

* غير متوفرة في جميع الأماكن وفي جميع الأوقات.

* عدم التنوع في استخدامها.

- معوّقات تتعلّق بالرسالة:

وهي معوقات تتعلق بالرسالة ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها وهي تشتمل على:

* الفهم الخاطئ لمحتواها.

* انتقاء كلمات غير متداولة.

* اكتظاظها بمعلومات ومصطلحات فنية.

* استخدامها للجمل المركبة.

- * احتوائها على اختصارات غير معروفة للجميع .
- * عدم اشتغالها على عناصر التسويق والإثارة لطرفي الاتصال .
- * موضوع غير مناسب لاهتمامات وإدراك المستقبل .
- * الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد .
- * لغة الرسالة غير مفهومة .
- * فهم الرسالة من المرسل يختلف عن المستقبل .
- * تحمل معاني وأفكار مشوشة .
- * استخدام لغة غير مباشرة .
- * تضمينها أكثر من معنى دون تحديد أحد هذه المعاني .

- معوقات تتعلق بالبيئة:

وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الاتصال المحيطة، سواء كانت البيئة مادية أو معنوية، وتسبب تشويش في عملية الاتصال وتشتمل على:

- * كلا الطرفين يجهلان الأهداف المشتركة للرسالة .
- * البيئة الاتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للاتصال .
- * الظروف البيئية المحيطة كالحرارة والتهوية والضوء والإمكانات المادية غير المناسب .
- * اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية .
- * الانفجار المعرفي الذي يميز العصر .
- * البيئة الاتصالية لا تسمح إلا بالاتصال في اتجاه واحد .
- * البيئة الاتصالية لا تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي الاتصال .
- * اعتماد العملية الاتصالية كلية على جهاز تكنولوجي واحد دون تنوع .
- * قلة التنظيم في البيئة الاتصالية .
- * قلة الثبات النسبي للظروف البيئية وتغيرها باستمرار .

3 / معوقات معنوية:

وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الاتصال كالأهداف والكيفية والتوقيت:

- المعوقاتُ التي تتعلّق بالأهداف:

«الهدفُ من الاتصال غير واضح للطرفين أو لأحدهما.

«اختلافُ هدف المرسل عن المستقبل.

«الهدفُ غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.

«الهدفُ يتعارض مع قيم وثقافة وعُرف المجتمع.

«الأهدافُ غير منسجمة وتتعارض مع بعضها البعض.

«الأهدافُ غير متسقة مع مضمون الرسالة الاتصالية.

- المعوقات التي تتعلّق بكيفية الاتصال:

وهي معوقات تتعلق بسير العملية الاتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كلِّ من طرفي الاتصال أثناء

عملية الاتصال وتشتمل على:

«التعالي والتكبر من أحد الطرفين.

«الانشغال بأشياء خارجية أثناء الاتصال.

«القلق والتوتر أثناء الاتصال.

«الإشارات المستخدمة وتعبيرات الوجه السلبية التي تصدر من أحد الطرفين.

«المظهر الشخصي العام وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.

«كيفية الجلوس.

«طريقة التحدّث وكيفية إخراج الكلمات والعبارات.

«ارتفاع الأصوات والصراخ.

«التحدّث معاً في نفس الوقت.

«استخدامُ المجاملات المصطنعة.

«تحوّل العملية الاتصالية إلى جدل عقيم لا فائدة منه.

- المعوقات التي تتعلّق بتوقيت الاتصال:

وهي تلك المعوقات التي تتعلق بتوقيت الاتصال ومدى مناسبتها لكل من الطرفين أثناء عملية الاتصال وللرسالة ذاتها وتشتمل على:

«ضيق الوقت.

«طول الوقت المخصص.

«التوقيت غير المناسب.

«عدم مرونة وقت الاتصال، حيث إنّ الوقت محدد سلفاً ولا يمكن تغييره.

- المعوقات التي تتعلّق بنوع العلاقة الاتصالية وكيفية سيرها:

ا- التسرع في الحكم على الآخرين قبل الانتهاء من الاتصال.

ب- مقاطعة المرسل قبل إتمام الرسالة.

ت- عدم رغبة المرسل في سماع رد فعل المستقبل.

ث- التوتّر والقلق عند المقاطعة والاستفسار.

ج- عدم رغبة المستقبل في الاستماع والإنصات.

د- عدم السماح للآخرين بإدلاء آرائهم.

ذ- الاستمرار بالنصح والإرشاد.

ر- البيئة الاتصالية مليئة بالمشوشات.

ز- التّعالي في الحديث والتجاهل.

س- عدم قناعة أيّ من طرفي الاتصال بعملية الاتصال أو بالرسالة الاتصالية.

ش- السخرية والتهمك والمزاح الثقيل.

ص- الانشغالات الجانبية لأطراف الاتصال.

ض- المجادلة والبُعد عن الموضوع الأصلي.

ط- التّركيز على الأخطاء والعيوب لكلا الطرفين.

ظ- التوتّر النفسي لأطراف الاتصال.

- الوصايا العشرة للاتصال الجيد:

- 1- وضح أفكارك قبل الاتصال: يجب التفكير بمحتوى الرسالة ومعرفة مَنْ الذي سيقوم باستلامها أو سيتأثر بها.
- 2- افحص الغرض الحقيقي للاتصال: يجب أن تقرر ما الذي تريده من عملية الاتصال أي تحديد الهدف أو الأهداف المطلوب تحقيقها بوضوح.
- 3- عليك أن تأخذ بعين الاعتبار البيئة بشكل كامل، المادية والإنسانية، أي يجب فحص المحيط المادي والمناخ الاجتماعي والممارسات السابقة للاتصال حتى يتم تكييف الرسالة مع البيئة.
- 4- احصل على نصيحة الآخرين في تخطيط الاتصال عندما يكون لذلك قيمة، والتشاور مع الآخرين يمكن أن يكون أسلوباً مفيداً في الحصول على وجهات نظر إضافية، تتعلق بكيفية معالجة الاتصال.
- 5- عليك أن تراعي أسلوب الرسالة كما تراعى محتواها: لا يتأثر المستمع بالرسالة، بماذا قيل فقط وإنما بكيفية إبلاغها وقولها، ونبرة الصوت وتعابير الوجه واختيار الكلمات واللغة التي تؤثر كلها في رد فعل المستمع.
- 6- انقل معلومات مفيدة عندما يكون ذلك ممكناً، يتذكر الناس عادة الأشياء المفيدة لهم، فإذا أراد الرئيس من المرؤوسين أن يتذكروا رسالة فيجب عليه صياغتها بحيث تؤخذ بالاعتبار اهتمامات واحتياجات المرؤوسين وكذلك المنظمة.
- 7- تابع الاتصال: يجب أن يطلب المدير من المرؤوسين التغذية الراجعة؛ كي يتأكد ما إذا فهم المرؤوسين الرسالة وهل هم مستعدون للاستجابة لها.
- 8- تذكر عندما تقوم بالاتصال أن يتوافق ويقابل الظروف الحالية، بمعنى تصميم الاتصالات؛ لغرض تحسين الأداء أو الروح المعنوية، وتكون ذات قيمة.
- 9- اربط الأقوال بالأفعال: عندما يناقض المديرون أنفسهم بأن يقولوا شيئاً ويفعلوا شيئاً آخر.
- 10- كن مصغياً جيداً، فالمدير يستطيع أن يحصل على فهم أفضل بكثير، وذلك بتركيزه على المعاني الصريحة والضمنية للمتكلم.

الأشياء التي يجب مراعاتها والامتناع عنها عند الاتصال بالآخرين:

الأشياء التي يجب الامتناع عنها	الأشياء التي يجب مراعاتها
<ul style="list-style-type: none"> □ لا تتصرف كرئيس متسلط. □ لا تستخدم السخرية. □ لا تهدد. □ لا تتصرف بغضب. □ لا تنفوه بكلمات نابية. □ لا تأخذ الأشياء من زاوية شخصية أو تحول الأشياء إلى مسائل شخصية. □ لا تفقد هدوئك أو تتصرف كالحائث المدعور. □ لا تأخذ موقفاً لا يمكن أن تعدل عنه. □ لا تفقد صبرك. 	<ul style="list-style-type: none"> □ تعلم كيف تستخدم شخصيتك. □ تعلم كيف تعبر عن نفسك. □ تعلم كيف تفكر في مشاكلك من جميع نواحيها. □ تعلم كيف تفكر في طريقة تفكير موظف ما، بالنسبة لقرار معين ؛ لأنك ستضطر إلى تفسير هذا الشيء عاجلاً أو آجلاً. □ تعلم أن تلتزم بقراراتك بعد اتخاذها على أساس الحكم السليم والسير على سياسة الشركة بشكل منطقي. □ تعلم كيف تجعل صوتك متسا بالثقة في النفس والهدوء واللين. □ أفسح المجال للأشخاص للتعبير عن أنفسهم، أو التراجع أو الاختلاف معك في الرأي بشكل صادق ومنطقي. □ تعلم كيف تقدم أفكارك بالرغم من أن الآخرين قد لا يوافقون على هذه الأفكار أو يقتنعون بما تقوله. □ تعلم كيف تتقبل الاختلاف في الرأي دون أن تغضب أو تستاء أو تصبح سلبياً تجاه الشخص الآخر. □ تعلم كيف تتقبل أنه ليس كل شخص سيوافق على قراراتك. □ تعلم أن تتكيف مع نتائج قراراتك.

أنواع الاتصال:

□ أولاً: بحسب عدد أفراد المرسل والمستقبل:

1. المرسل فرداً والمستقبل فرد، من الأمثلة على ذلك: مقابلة رئيس لمرؤوس، ومقابلة أحد العاملين لأحد العملاء... وهكذا.
2. المرسل فرد والمستقبل جماعة: من الأمثلة على ذلك: مقابلة رئيس للمرؤوسين في إدارته.
3. المرسل جماعة والمستقبل فرد: مثال ذلك: مقابلة لجنة الاختبار والتعيين لأحد المرشحين لوظيفة شاغرة.
4. المرسل جماعة والمستقبل جماعة: مثال ذلك اجتماع بين ممثلي إدارة مبيعات وممثلي إدارة التدريب.

□ ثانياً: بحسب طبيعة وأدوات الاتصال:

- 1- الاتصال اللفظي (شفهي أو مكتوب أو إلكتروني): يستخدم الاتصال اللفظي الألفاظ والكلمات والجمل في التواصل مع الآخرين، أي أنه يمثل نقل معلومات عن طريق استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة وهو يكون:-
 - الاتصال الشفهي: يعبر الاتصال الشفهي عن تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة ومن أمثلتها: الاجتماعات.
 - الاتصال الكتابي: يعبر الاتصال الكتابي عن نقل المعلومات والأفكار باستخدام الكلمات المكتوبة مثل: التقارير، المذكرات والرسائل.
 - الاتصال الإلكتروني: وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات، وبشكل أسرع ولعدد كبير من الأفراد، مثال ذلك: المؤتمرات التليفزيونية حيث تساهم في نقل الرسالة لعدد كبير من الناس في مواقع شتى دون تكاليف السفر.

□ ثالثاً: بحسب مدى الرسمية:

- 1- اتصال رسمي: هي الاتصالات التي تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية، في إطار الهيكل التنظيمي الذي مُحدّد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال.
- 2- اتصال شبه رسمي: هي الاتصالات التي تأخذ طابع الاتصال الرسمي وغير الرسمي.

3 - اتصال غير رسمي: الاتصالات غير الرسمية، هي: الاتصالات التي تنشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية لما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي، وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة، وبعضها صاعدة، وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط، وهو لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية، وهذا الاتصال يعتبر ظاهرة عادية، تحدث دائماً في أي تجمع من الأفراد، بل يعتبر ضرورة من ضروريات الحياة الاجتماعية.

□ رابعاً: بحسب اتجاه الاتصال:

1 - اتصال رأسي:

أ. اتصال نازل/ هابط: يمكن فهم هذا النوع من الاتصالات الرسمية بالنظر للهيكل التنظيمي. المنظمة كمدرج هرمي للسلطة، حيث يمثل الاتصال أداة رئيسة في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين حسب تدرج السلطة بالهرم التنظيمي، حيث انسياب المعلومات من الرؤساء إلى المرؤوسين في الهيكل التنظيمي للمنظمة، ويتمثل هذا الاتصال من أعلى السلم الإداري إلى أدنى السلم، والصورة الأولى يمثلها التنظيم العسكري، المثل الكلاسيكي بما يسوده من تسلسل رئاسي، يقوم على نطاق إشراف ضيق متعدد في ظله المستويات الإدارية، أما الصورة الثانية فتأخذ شكل الدائرة التي نقطة ارتكازها الرئيس، ويعتبر مركز اتخاذ القرارات لكونه يسيطر على كافة قنوات الاتصال، ويعيب على هذا النوع من الاتصال، انخفاض الروح المعنوية لدى العاملين؛ بسبب شعورهم بعدم وجود أي دور إيجابي لهم، مما يؤدي إلى عدم الاكتراث والاهتمام واللامبالاة بما يجري داخل التنظيم، والذي ينعكس سلباً على المنظمة، حيث تتمثل قنوات الاتصال الهابط بالمذكرات الداخلية، والاجتماعات، وصحيفة المؤسسة إن وجدت، والملصقات والإعلانات، والاتصالات الهاتفية، والمقابلات، وغيره من القنوات، والتي تمثل في مجملها التعليمات والأوامر من الرؤساء إلى المرؤوسين، والتي تُعتبر في نفس الوقت من المهام الرئيسة للمدراء.

ب. اتصال صاعد: تنتقل الرسالة في الاتصال الصاعد من أسفل إلى أعلى وهو يعتبر مكملاً للاتصال الهابط، فتفتح الإدارة بذلك طريقاً ذا اتجاهين بينها وبين العاملين، ويساعد هذا النوع من الاتصال على انجاز الكثير من المهام، والرسائل الاتصالية الصاعدة من المرؤوسين إلى رؤسائهم، تمثل في هذا النوع، نقل

المعلومات من المستويات الإدارية الدنيا إلى المستويات الإدارية العليا؛ لتوضيح الأفكار والمشكلات ومن أشكال هذا الاتصال التقارير التي يرفعها الموظفون للإدارة والشكاوي والاقتراحات والاتصالات الهاتفية.

ج. الاثنان معاً.

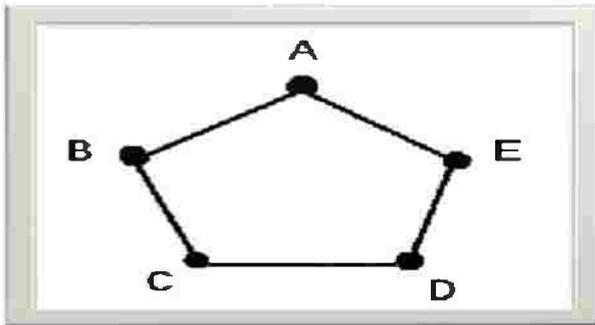
د. اتصال مائل أو جانبي: ويتم هذا عند تخطي التسلسل أو الهيكلية الإدارية.

2. اتّصال أفقي: هو الاتصال بين الزملاء في نفس المستوى الإداري، وفيه تنقل الرسالة بشكل أفقي، وهذا يؤدي إلى إنجاز العديد من المهام، حيث يسمح بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين الإنتاجية، ويعمل على حل العديد من المشكلات بما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد، هذا إلى جانب المشاركة في تبادل المعلومات في نفس المستوى الإداري، وتحسين العلاقات الداخلية مما يقلل من احتمالات النزاع الوظيفي، (اتصال في اتجاه واحد أو اتجاهين)، ركزت البحوث والدراسات في مجال الاتصالات الإدارية على الرأسي، حيث يتم بين الرئيس والمرؤوس، أو بين المشرف والعاملين، يؤدي الاتجاه الأفقي للاتصال إلى إنجاز العديد من المهام في المنظمة، حيث يُسمح بالتنسيق بين الإدارات المختلفة؛ لتحسين الإنتاجية، ويعمل أيضاً على حل العديد من المشكلات، مما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد ويقلل احتمالات النزاع الوظيفي.

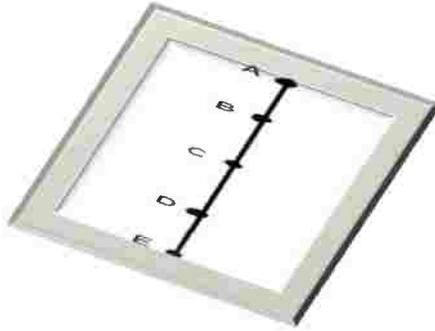
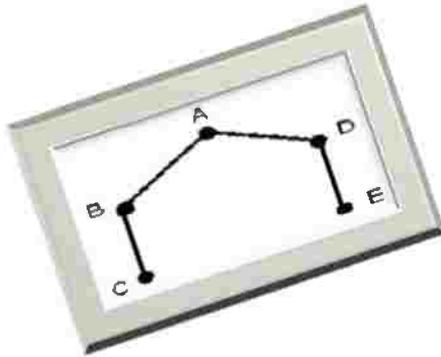
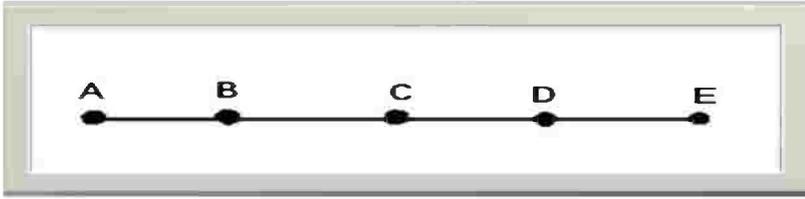
4. أنماط الاتصال:

أولاً - هناك أنماط عديدة من الاتصال حسب شبكة العلاقات، يمكن تحديد بعضها على النحو الآتي:

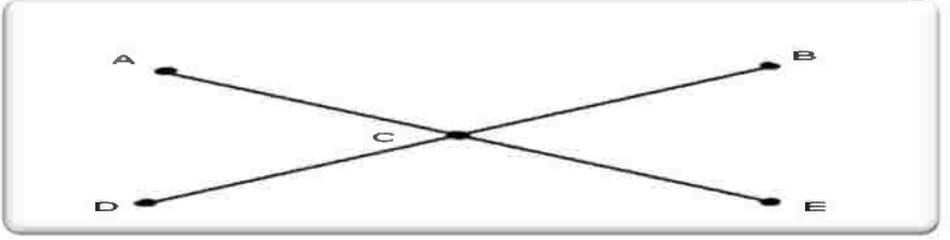
1- الشكل الدائري:



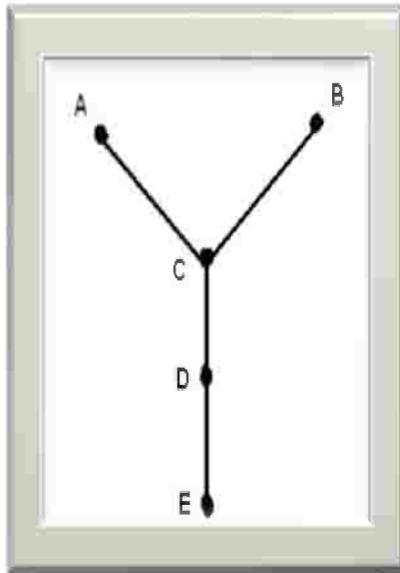
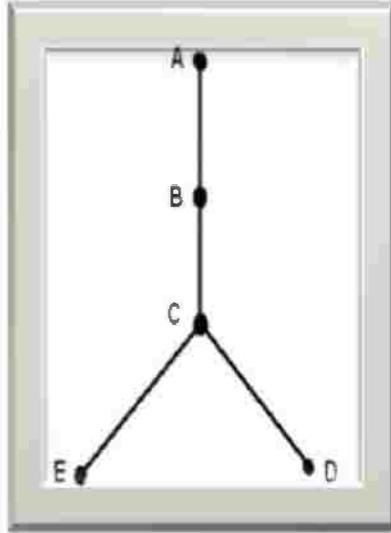
2 - شكلُ السلسلة:



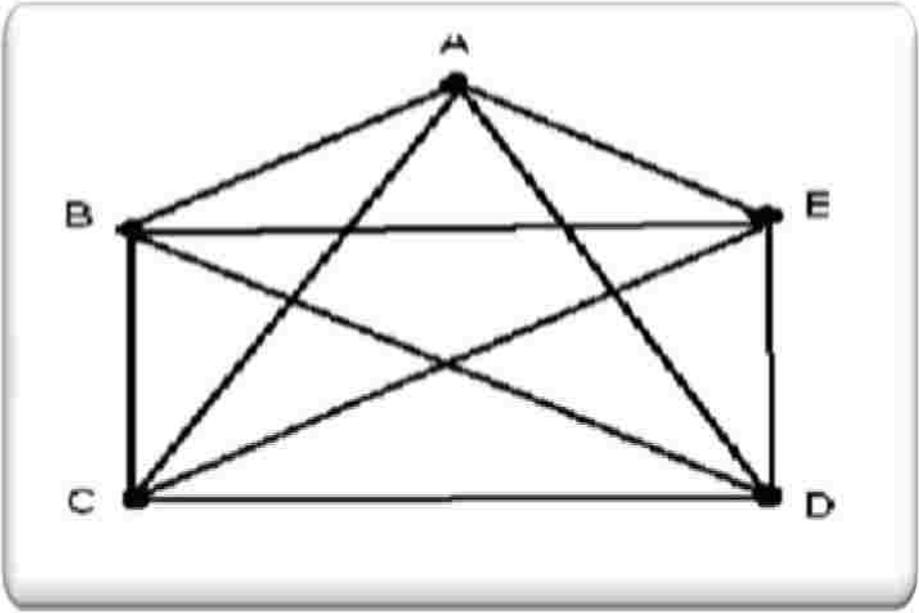
3- الاتصال شكل العجلة:



4- الاتصال شكل حرف واي:



5- الاتصال الشمولي:



ثانياً: حسب نتيجة عملية الاتصال:

حدد " جاك جيب " نمطين رئيسيين للاتصال حسب نتيجة عملية الاتصال، هما:

1. اتصال تدعيمي: بحيث تكون سلوكيات كل من المرسل والمستقبل ايجابية، بما يدعم عملية

الاتصال ويحقق النجاح لها في تحقيق أهدافها، ومن هذه السلوكيات: النقاش، الحوار، التركيز على حل

المشكلات والتعاطف.

2. اتّصال دفاعي: بحيث تكون سلوكيات كل من المرسل والمستقبل سلبية، بما يضعف عملية الاتّصال ولا يحقق النجاح لها في تحقيق أهدافها، ومن السلوكيات: النقد، عدم الإنصات، والإصرار على وجهة نظر معيّنة.