

الوحدة الثانية

الاتصال الشخصي

Interpersonal Communication

تقديم

تتوقف الحالة المعنوية للشباب في مختلف المواقف الحياتية وفي المستويات التنظيمية وكذلك إنتاجيتهم على مدى فعالية وكفاءة الاتصال في شتى مجالات الحياة العملية والحياتية، حيث يحقق هذا بصفة أساسية لبيان الواجبات والأعباء الخاصة بالعمل للفرد والطريقة الملائمة لانجازها لأنه من المهم للفرد معرفة لماذا يقوم بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه ويتوقف نجاح المنظمة على كفاءة أفرادها وعلى التعاون القائم بينهم وتحقيق العمل الجماعي ويتمثل هذا الدور الذي يقوم به الاتصال في بناء وتشغيل الهيكل لجماعة العمل وتتم عملية الاتصال بصفة مستمرة بين المدير والموظفين والمشرفين لنقل المعلومات والأفكار والاتجاهات والمشاعر والانطباعات لذلك يشار إلى الاتصال على انه شبكة تربط كل أعضاء التنظيم بعضهم لبعض.

1- مفهوم الاتصال الشخصي :

يعد الاتصال الشخصي هي الصورة الأكثر شيوعا في المنظمات والحياة بصفة عامة، حيث الاتصال الشخصي لا ينحصر في مظهر واحد من مظاهر حياتنا، فنحن نقوم بالاتصال في كل وقت نتفاعل فيه مع الآخرين ، وطريقة قيامنا بذلك تحدد كيفية نجاحنا، لذلك يعرف الاتصال الشخصي على انه: تبادل المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر.

2- أشكال استخدام الاتصال الشخصي :

تعدد أشكال استخدام الاتصال الشخصي في الحياة وداخل الإدارات والأقسام في المنظمة، وكذلك بين الأفراد ، ولكن يظهر استخدام الاتصال الشخصي بقوة في كل من:

- الاتصال داخل فرق العمل والمجموعات.
- المقابلة الشخصية.
- إدارة الخلاف

أولاً: الاتصال داخل فرق العمل:

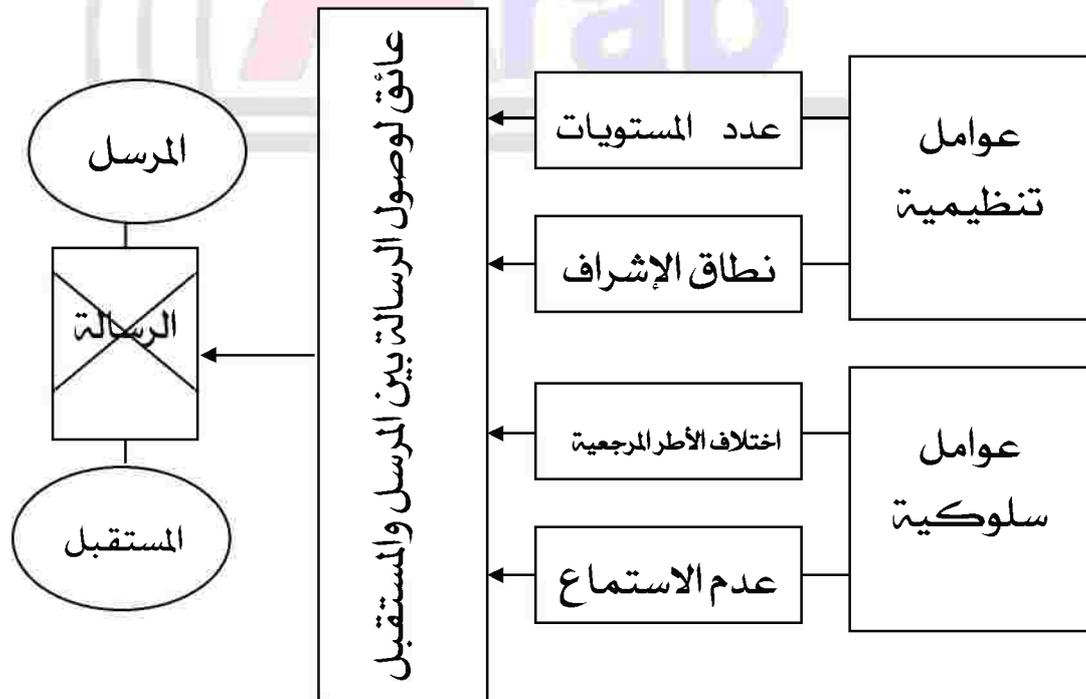
فالمقصود هنا هو الاتصالات داخل العملية الإدارية، فالاتصال يمثل قلب العملية الإدارية، وبالرغم من أهميتها إلا أن: يعتقد الكثير من الخبراء أن الخطأ الرئيسي لدى المديرين في الإدارة العليا، حتى في المنظمات الكبيرة، أنهم لا يخرجون من مكاتبهم ليستمعوا إلى ما سيقوله المستخدمون، في حين

هناك عدد قليلا جدا من المديرين يقضون وقتا في الاستماع إلى العاملين، إن ذلك يؤدي إلى حدوث جميع أنواع المشاكل، كيف يمكن إذن التعامل معها؟ إن إحدى أكثر الطرق فعالية هي من خلال استعمال سياسة الباب المفتوح التي تشجع العاملين على مناقشة مشاكلهم مع المديرين.

لهذا نجد أن الاتصال داخل فرق العمل والمجموعات يقابله بعض

المعوقات، منها:

- 1- زيادة عدد المستويات الإدارية
- 2- اتساع نطاق الإشراف
- 3- اختلاف الإطار المرجعي للفرد
- 4- عادات الاستماع الجيدة



1- زيادة عدد المستويات الإدارية:

يعد عدد المستويات الإدارية في المنظمة من الحواجز الطبيعية في عمليات الاتصال الشخصي حيث تؤدي إلى حذف جانب من المعلومات خلال رحلتها من أعلى إلى أسفل أو العكس من أسفل إلى أعلى. فكلما طالت خطوط الاتصال كلما أدى ذلك إلى اختصار في الرسائل وتحريفها.

2- اتساع نطاق الإشراف:

المقصود بنطاق الإشراف هو عدد الرؤوسين تحت رئاسة رئيس واحد ، فكلما اتسع نطاق الإشراف قل الوقت الذي يستطيع المدير أن يخصصه في الاتصال مع كل فرد، والعكس.

3- اختلاف الإطار المرجعي للفرد:

ويقصد به اختلاف أسلوب التفكير للمستقبل عن المرسل وذلك لاختلاف خبرتها ومعتقداتها وأفكارهما.

4- عادات الاستماع السيئة.

بالرغم من أننا نقضي 50٪ تقريبا من وقتنا في الاستماع إلا أن كثير منا ليس لديه مهارة الاستماع والتي تحتاج إلى تمرين وممارسة.

ثانيا : المقابلة الشخصية:

تعتبر المقابلات واحدة من أسهل أدوات الاتصال لجمع المعلومات عن المشكلات سواء الحياتية أو التنظيمية أو المتصلة بالأداء، فمن الممكن أن تساعد مناقشة قصيرة مع الزملاء في حل خلاف شخصي بينكم، كما تساعد مناقشة أخرى مع احد زملاء العمل في خدمة العملاء في الكشف عن أسباب عدم التعامل مع المكالمات التليفونية بصورة مناسبة، ويمكن أن تساعد مناقشة أكثر تعمقاً مع الإدارة العليا في توضيح المنظورات حول قضايا التدريب الاستراتيجية. ويمكن عقد المقابلات بطريقتين: وجهًا لوجه أو عبر الهاتف.

وتتمثل الميزة الكبرى للمقابلات الشخصية في التفاعل الإنساني الذي يحدث فيها، كما أنها تسمح لمن يجرون المقابلات بملاحظة تعبيرات الوجه، استخلاص إيماءات غير لفظية من المستجيبين، وتكون المقابلات التليفونية مفيدة عندما لا يكون بالإمكان الوصول للأفراد بسهولة، وأيضًا عندما لا يكون لدى الأفراد وقت للالتقاء شخصيًا. وتكون المقابلات التليفونية أكثر فعالية عندما يتوجب جمع جزئيات صغيرة من المعلومات. وعند إجراء مقابلات تليفونية، يجدر تذكر ما يلي:

- استخدام نبرة هادئة.
- تحاشي التحدث بسرعة شديدة.
- أبق المناقشة مركزة.
- استحث من تجرى مقابلة معه للإجابة عن أسئلتك.

ويمكن إجراء مقابلات واحد لواحد والمقابلات التليفونية بأسلوب مخطط أو غير مخطط. وفي المقابلات المخططة أو محددة الإطار تستخدم قائمة شكلية للأهداف وقائمة مناظرة بالأسئلة لتوجيه عملية المقابلة. أما في المقابلات غير المخططة أو غير محددة الإطار فلا يتم إعداد قائمة مسبقة للأسئلة، بل تستخدم قائمة بالأهداف والموضوعات التي ستتم تغطيتها أثناء المقابلة.

ويمكن إجراء مقابلات الاتصال المباشر والمقابلات التليفونية باستخدام نصوص مكتوبة، وفي المقابلات المعتمدة على استخدام نصوص أو سيناريوهات مكتوبة، تكتب محتويات المقابلة بالكامل، ويتم التدريب عليها مسبقاً. وتكون النصوص المكتوبة مفيدة عندما يشترك عدد من مجرى المقابلات في عملية جمع البيانات. ويضمن النص المكتوب المقترن ببروتوكول مقابلة، المحافظة على دقة واتساق البيانات، أما عيب هذا النوع من المقابلات فهو أنه يعوق العفوية والتلقائية.

ومن أهم العوامل التي تؤدي إلى تيسير عملية الاتصال في المقابلة:

- 1- إعطاء الفرصة للآخر للتعبير الحر.
- 2- التقيد بأهداف المقابلة.
- 3- التروي أو الترفق في إصدار الأحكام وإبداء النصيحة وإعطاء الوعود.
- 4- التفرقة بين المقاومة وعدم القدرة على التعبير.

ثالثاً: إدارة الخلاف

مما لا شك فيه أن أي شخص يحاول التواصل مع غيره بأي وسيلة فإنه يواجه مشكلة الاختلاف الواضح بين الأفراد في المجتمع الواحد، ناهيك عن التباين والتضاد بين الشعوب والقوميات؛ أي أن من حقائق حياتنا التي لا نملك تغييرها أن الناس مختلفون ومتباينون؛ فهل المهمة الموكلة بالمسلمين - وخاصة الدعوة منهم - هي إلغاء هذه الاختلافات، وصهر الناس في قالب إسلامي موحد يتجاهل اختلافاتهم، ويجبرهم على التطابق مع نموذج مثالي؟ يقول الله تعالى في محكم آياته: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ ﴿١١٨﴾ إِلَّا مَنْ رَحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ وَتَمَّتْ كَلِمَةُ رَبِّكَ لِأُمَّلَانٍ جَهَنَّمَ مِنَ الْجِنَّةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ ﴿١١٩﴾﴾ (هود: ١١٨-١١٩)

إذن فالاختلافات الفردية أيضاً من سنن الله في الكون، والإسلام يحترمها، ويطلب منا التكيف معها، وتطويع الخطاب على حسب المخاطب (احتراماً للاختلاف) دون الإخلال بمضمون الرسالة (منعاً للخلاف)، سواء كان ذلك في التواصل الدعوي لغير المسلمين، أو في التعامل اليومي بين المسلمين؛ حيث يرغبهم الإسلام في الاتحاد، وينهاهم عن التناحر، مع احترامه الكامل لحریتهم الشخصية.

غير أن الاحتكاك مع الثقافات المتباينة لا بد سيولد خلافاً قد ينقلب إلى هجوم من الجهلاء؛ فكيف يسير المسلم بعملية الاتصال إلى هدفها في توصيل رسالة الدعوة، متفادياً هذه المعوقات؟ والإجابة القرآنية هي الحلم والصبر والقول اللين وتجنب الجدال والصدام:

قَالَ تَعَالَى: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ (٦٣) ﴿(الفرقان: ٦٣).

قَالَ تَعَالَى: ﴿فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ فِطْرًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ (آل عمران: ١٥٩).

قَالَ تَعَالَى: ﴿أَذْهَبَ إِلَى فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَى﴾ (٤٣) ﴿فَقَوْلًا لَهُ، قَوْلًا لَنَا لَعَلَّهُ يُتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى﴾ (٤٤) ﴿(طه: ٤٣-٤٤)

فالإسلام يشجع اللين والرفق والقول الرقيق، كما يعلمنا ربنا أن الجدال الذي لا طائل من ورائه إلا التفاخر بالعلم أو التشويش أو الانتصار في المارك الكلامية خصلة مذمومة مصدرها الشياطين: قَالَ تَعَالَى: ﴿وَإِنَّ الشَّيَاطِينَ لِيُوحُونَ إِلَىٰ أَوْلِيَآئِهِمْ لِيُجَدِّدُوا لَهُمْ وَإِنْ أَطَعْتُمُوهُمْ إِنَّكُمْ لَمُشْرِكُونَ﴾ (١٣١) ﴿(الأنعام: ١٢١).

بمعنى أن استخدام مهارات وفنون الاتصال الفعال التي يعلمها لنا الإسلام يجب استعمالها فيما يرضي الله، ويؤدي إلى نتيجة إيجابية تقرب بين المسلمين من جهة، وتجذب إليهم الثقافات الأخرى للتعرف على عظمة الإسلام من جهة أخرى، ولن يتم ذلك إلا إذا كانت عملية الاتصال في إطار إيجابي لا يحتقر أحداً أو يميز ضده أو ينتصر عليه لإذلاله أمام الناس؛ وهو ما يسميه علماء الاتصال في الغرب اليوم: Win-win situation أي نظرية "الكل فائز"، وهي النظرية التي يتبناها الإسلام في الاتصال.

أما الوجه العكسي الذي يخرج أحد الطرفين مهزوما فيسمى win-lose situation ، وهو من معوقات الاتصال الفعال؛ لأنه لا يمكن تخيل أن المهزوم سيحبك أو يتجاوب معك ويقلدك، وليس هذا مما تحبه لنفسك، إذن فليس هذا مما تعامل به الناس كما يعلمنا الإسلام.

أما الشكل الثالث وهو lose-lose situation "الكل خاسر" فهو ما سيحدث في حالة الجدل الذي يحتدم إلى معركة كلامية متأججة المشاعر؛ فيبدأ كل طرف يخرج عن حدود اللياقة والأدب؛ دفاعا عن نفسه وهجوماً على الآخر. ومن الواضح أنه لا رابح في مثل هذه الحالات إلا عدو الله إبليس

الخلافات أمر وارد في الحياة والعمل فهي تقع لا محالة بين الأفراد و داخل المؤسسات، وتلافي وقوع الخلافات يعد أمراً غير منطقي مع وجود الأهداف والقيم المتباينة وفي ظل الفروق الفردية بين الأفراد، لكن السعي لحل الخلافات وإدارتها بطريقة فعالة هو من صميم مهارات الأشخاص الناجحين والمؤسسات الفاعلة .

ولا يحدث الخلاف بين طرفين إلا بسبب وجود أهداف يعتقد كلاهما أنها هي الأصح، وهذه الأهداف قد تكون نتيجة لحقائق موضوعية، أو قيم فردية، أو حتى وجهات نظر، وينشأ الخلاف من التعارض في وجهات النظر، وقد يتفاقم الخلاف لأشكال غير مرغوبة من العداة أو العنف، بينما ينتفي الخلاف عندما ترضى الجهات المشتركة إما بربح أو خسارة وهذا ما

يحصل غالباً إلا إذا شاء الطرفان أن يستمر الخلاف، شريطة أن تكون الأطراف الراغبة في الحل تتمتع بعدد من المهارات والاستراتيجيات التي تمكنها من حسم هذا الخلاف.

طبيعة الخلافات

تتميز الخلافات التي تقع بين الأفراد في المواقف اليومية المختلفة أو التي تحدث داخل المؤسسات أو بين الدول أو الأفراد حسب شدتها ودرجة ظهورها وردود الأفعال من الأطراف، ونحن بدورنا نميز الخلاف إلى نوعين أولهما خلاف التنوع وهو خلاف يقود للنجاح وليس للفشل، فهو يشري العمل ويقود للتنمية فهو يتفق في الأسس والأهداف يختلف في الرؤى والحلول فهو يركز على إيجاد أكثر من طريقة لحل للمشكلة الواحدة، وثانيهما خلاف التضاد أو التعارض وهو يعني تعارض في المنهج والهدف ووجهات النظر بما يقود لنتائج متعارضة، وبالتالي يمكننا اعتباره خلاف هدام يقود للفشل.

وقد قسم خبراء الإدارة كذلك الخلاف إلى أنواع حسب أحوال الخلاف، وهي الخلاف الخفي وأسبابه عديدة منها الغيرة والحسد والخوف على الرزق، وكذلك الخلاف الملاحظ ويحدث حينما يدرك أحد الأطراف الداخلة في النزاع الخلاف الخفي لدى الطرف الآخر وينشأ من أجله خلاف محسوس، وعند هذه الدرجة يتحول الخلاف لما يسمى بـ "الخلاف المحسوس" والفرق بينه وبين سابقه هو كما الفرق بين رؤية الشيء والشعور

به، وفي هذه المرحلة من الخلاف يمكن لطرف ثالث لم يدخل في الخلاف أن يلاحظ أن هناك نزاع بين أطراف الخلاف .

يضاف إلى ما سبق وحسب طبيعة الخلاف ما يعرف بـ "الخلاف الجلي" أو الظاهر، وهو الذي منه تظهر آثار الخلاف جلية إما بمشاعر متبادلة أو بأقوال حادة أو حتى بأعمال لا مسؤولة .

إدارة الخلافات

وضع علماء الإدارة عدد من النماذج التي يمكن استغلالها لإدارة الخلافات وتدرج هذه النماذج بين الحلول السلبية وتمثلها حلول الانسحاب أو التنازل أو الإكراه أو استخدام النفوذ والحلول الإيجابية التي تعتمد على التهدئة أو التلطيف، أو التسوية والحل الوسط، ويختلف استخدام النموذج حسب طبيعة الأشخاص وحسب طبيعة المشكلة.

فالانسحاب أو الهروب على سبيل المثال يجمع بين اهتمام قليل جداً بالنتائج واهتمام قليل جداً بالعلاقة مع الناس؛ فالشخص المنسحب أو الهروبي شخص يرى الخلاف الذي نشأ هو خبرة لا نفع منها، وبالتالي فإن أحسن شيء هو الانسحاب من مصدر الخلاف - أنه مستعد لأن يدعن حتى يتلافى عدم التوافق أو التوتر، ولن يشارك أيضاً في حل نزاع بين الآخرين، وهذه السياسة إن كانت ناجحة في بعض حالات الخلاف إلا أنها تغفل أن أسباب الخلاف لا زالت قائمة واجتناب الخلاف لن يجعلها تختفي .

أما الإكراه كنموذج سلبي أيضاً فيعتمده كحل أمثل من يهتمون بالنتائج أو المهمة التي هم بصدددها ولا يلقون بالاً للعلاقات مع الناس الآخرين أبداً، ورغم أن هذه السياسة تحل الخلافات بشكل سريع فإنها تؤثر على الأهداف بعيدة المدى وعلى إنتاجية الأفراد ما دام أن هناك طرفاً واحداً سيستمتع بالانتصار .

وفي المنحى الذي يراه البعض إيجابياً يعتمد الأفراد نموذج التهدة لإدارة الخلاف والأفراد الذين ينتهجون هذه السياسة يهتمون بالعلاقة مع الناس إلى درجة كبيرة حتى لو تصادمت مع مصالحهم وواجباتهم، وبالرغم من أن هؤلاء يقيمون علاقات ودية مع جميع الأفراد إلا أن سياستهم قد لا تفيد دائماً وخصوصاً في حالات الخلاف القوي .

والنموذج الرابع لإدارة الخلاف يتمثل في تسوية الخلافات أو إمساك العصا من المنتصف، وهي سياسة وسط بين التهدة والإكراه، وهذه السياسة تشعر الأطراف في أي نزاع أنهم رابحون لأول وهلة مع أنهم في حقيقة الأمر خاسرون، لأن هذه السياسة تعطي بعض الكسب لكلا الطرفين بدلاً من نصر من جانب واحد، ولذا تعد هذه السياسة في معظم الخلافات سياسة مرضية .

مهارات إدارة الخلاف:

هناك عدد من المهارات التي يجب التمتع بها ومنها الملاحظة والدراسة الجيدة لطبيعة الخلاف ومن ثم نقوم بتعديل وتصحيح الملاحظات وقد يقودنا

هذا إلى اكتشاف أن ما نراه خلافاً هو مجرد لبس أو ما نسميه "سوء في التفاهم".

القدرة على إدارة المواقف، بمعنى الحكم على المواقف نفسها حتى نتيقن من نتائجها. ويصدق ذلك على المشاعر، لذا كان لزاماً علينا أن نحدد وعلى وجه الدقة مواقف ومشاعر الأطراف المتنازعة ويمكن البدء بالمشاكل سهلة الحل أولاً، فإذا حلت هذه فإن موقفاً إيجابياً قد يتطور من داخل ذلك الطرف يسهل كثيراً من حل المشاكل الأكثر تعقيداً.

3- أنواع الاتصال الشخصي:

يمتاز الإنسان عن غيره من المخلوقات بأنه الكائن الحي الوحيد الذي يستعمل الرمز للدلالة على المعاني أو التعبير عن أفكاره وعواطفه. والرموز قد تكون صورة أو كلمة أو إشارة أو نغمة أو راية أو حركة تصدر عن أي جزء من أجزاء الجسم أو غير ذلك.

وقد منح الله الإنسان العقل ومكنه من استخدام اللغة وهي أهم أدوات التعبير والتفاهم بين البشر. ويمكن القول إن الجهاز العصبي للإنسان والعقل هما أساس القدرة الاتصالية بين الناس والتي تقوم على تبادل الرموز والتعبير عن الذات.

ويعتمد هذا الاتصال على تجسيد المعاني والأفكار في صور أو ألفاظ أو أنغام أو أشعار أو رسوم. وتعد الرموز اللغوية أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل المدركات من مجال الغموض إلى الوضوح.

- وبناء علي ما تقدم يتضح لنا أن هناك نوعين من أنواع الاتصال:
- أولهما الاتصال غير اللفظي (الغير كلامي) Non verbal Communication .
 - وثانيهما الاتصال اللفظي (الكلامي) Verbal Communication .

أولاً: الاتصال الغير كلامي:

ويقصد به ذلك النوع من الاتصال الذي تستخدم فيه التصرفات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز لمعان معينة. وكثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس وقد تدعم التعبير الشفهي. والإشارة لغة منظورة أو لفتة متحركة فإذا اقترنت الإشارة باللفظ في موضعها الملائم أثرت تأثيرا عظيما.

والإشارة كذلك هي أي حركة لأي جزء من أجزاء الجسم، وتتكون من إيماءات أو علامات مرئية أو منظورة تتم بالأيدي والذراعين والرأس كما تتم عن طريق الوجه والعينين.

وقد أشارت دراسات علم الاتصال إلي أن الإشارات والعلامات يمكنها أن تقوم بدور في تكرار الرسالة المنطوقة وهو ما يسمى بحالة تكرار الاتصال اللفظي بغير اللفظي Repetition of verbal by Non verbal Communication .

فإذا أمر معلم غاضب تلميذه بمغادرة الفصل فإنه عندئذ يشير إلي الباب. وقد كشفت الدراسات الحديثة عن قدرة العين علي توصيل المعاني والأحاسيس ولذا نجد الآن من الباحثين من يشير إلي قدرة الإنسان من

خلال العين علي الاتصال فيوضح أن نظرات العين تكشف عما بداخل الإنسان، فمثلا العين المفتوحة تمثل الغيظ أو الخوف أو الإعجاب. والعين المغلقة تشير إلي التواضع أو البغضاء، والعين المتطلعة إلي السماء ترمز إلي الدعاء، والنظرة إلي الأرض تعبر عن التأثير والخشوع أو الحياء، والعين المستقرة في نظرتها تفصح عن الشدة والثبات والرجاء، والعين اللامعة ترجمان عن الظفر.

وهناك من يري أن العين التي تنظر إلي الأرض بدلا من الجمهور تنبئ عن قلة الاهتمام بالجمهور أو قلة الثقة بالنفس، وهكذا فإن العين يمكن أن تلعب دورا رئيسيا في عملية الاتصال. ولذلك يقال إن العين تتصل.

ويعتبر الاتصال غير اللفظي هو الأقدم والأكثر صدقا إذا توافر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل وإذا كانت وسيلته تعبيرات الوجه.

فالتعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعا وتتوافر له خاصية الصدق في معظم الأحيان وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة علي إظهار تعبيرات وجهية تتناقض مع مكونات نفوسهم، بل إن هؤلاء الذين تمرسوا علي إخفاء ما بداخلهم بحكم ظروف عملهم أو تكوينهم النفسي كثيرا ما تفصح وجوههم خفاياهم في ظروف معينة وبتأثير مواقف غير عادية أو غير متوقعة بالنسبة لهم.

وإلي جانب تعبيرات الوجه كوسيلة للاتصال غير اللفظي نجد الإشارات

باستخدام أجزاء الجسم البشري وكذلك الأشياء المادية التي تحمل معني متفقا عليه بين المرسل والمستقبل. فاللمبة الحمراء علي باب المدير أو غرفة العمليات الطبية تعني عدم السماح للدخول إلا لأشخاص محددين وأحيانا يكون الخطر شاملا تماما.

والإشارة الخضراء تعني السماح بالمرور عند تقاطعات الطرق، والراية الحمراء تعني الخطر، وارتفاع راية مساعد الحكم في مباراة لكرة القدم يعني ارتكاب مخالفة كالتسلل مثلا أو تجاوز الكرة خط المرمي أو التماس. وقد يحدث الجمع بين الإشارات الجسمية والمادية عندما يطلق حكم المباراة صافرته ويشير بإحدى يديه أو بهما معا إشارة لها معناها المتعارف عليه في مجال اللعبة. وقد يأخذ الاتصال غير اللفظي صورة أخرى تتسم بالتأثير الحاسم وربما العنيف في بعض الأحيان. فالعرض العسكري في احدي الدول قد يحمل رسالة أبلغ من أي إنذار مكتوب للأعداد. ويدخل في هذا الإطار ما يمكن أن نسميه الاتصال بالأعمال كالمقاطعة الاقتصادية لدولة معينة، أو الإضراب عن العمل، أو تفجير منشأة حيوية عند الأعداء، أو غير ذلك من الأفعال والإجراءات التي تتحدث عن نفسها بغير حاجة إلي ألفاظ.

ثانيا :الاتصال الكلامي:

بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة علي صياغة كلمات ترمز إلي معان محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع، ويعتمدون علي دلالتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم.

وكان من الطبيعي أن تتطور اللغة كوسيلة جديدة للاتصال في أحضان الاتصال غير اللفظي تستقي منه الدعم حيناً وتستعين به في التوضيح والتفسير حيناً آخر. ولم يغن التطور الهائل في استخدام الرموز اللفظية عن الاستعانة بالرموز غير اللفظية في حالات كثيرة لتحقيق المزيد من الفاعلية والتأثير للرسالة الإقناعية.

وما دام الاتصال يعتمد علي ألفاظ اللغة ورموزها التي تشير بالقطع إلي أشياء محددة، فإنه من الضروري للقائم بالاتصال أن يقدم رسالته في رموز يفهمها المتلقي، أي أن تصاغ الرسالة مستخدمة الكلمات الشائعة المألوفة Familiar Words للجمهور مع ضرورة إدراك النقاط الثلاث التالية:

- 1- يجب أن تعني الكلمات والعبارات نفس الشيء للمرسل والمتلقي.
- 2- أن تكون الرسالة مرتكزة علي الخبرة المشتركة.
- 3- أن الجماهير المختلفة ربما تحتاج إلي كلمات مختلفة.

وينصح خبراء الاتصال بضرورة دراسة الكلمات التي يتفوه بها الناس والمعاني المقصودة بها في الأماكن المختلفة، وكذا ضرورة مراعاة اللهجات التي ينطق بها الجمهور الذي ينتمي إلي إطار حضاري وثقافي واحد.

ولذا ينصح كلا من هايود Roger Haywood وديفيد داري David Dary

بأهمية الالتزام عند صياغة الرسائل بما يلي:

- أ - تجنب استخدام العبارات القديمة والتي بطل استخدامها ولم تعد مفهومة ولا معروفة إلا لدي عدد قليل من أفراد الجمهور.

ب- مراعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لأن الحديث السهل المبسط هو لغة الناس، فاللغة الإنجليزية علي سبيل المثال تحتوي علي أكثر من 600,000 ستائة ألف كلمة، منها حوالي 10,000 عشرة آلاف كلمة مفهومة تماما للقراء والمستمعين. ولذا فمن الضروري استعمال مثل هذه الكلمات التي يسهل علي الجمهور فهمها (ويجب مراعاة ذلك في اللغة العربية باستخدام الكلمات التي يعرفها الناس).

4- مهارات الاتصال الشخصي:

تعددت مهارات الاتصال الشخصي فمنها : الكتابة والقراءة والتحدث والاستماع ، ولكن سوف نقوم بالتركيز على الاستماع لما له من أهمية بالغة ويحتاج مزيج من المهارات:

في البداية يجب التعرف على بعض المصطلحات ، وهي:

• المهارة: توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه. كالقراءة والكتابة، ولعب الكرة، والسباحة، وقيادة السيارة وما إلى ذلك.

• السماع: مجرد التقاط الأذن لذبذبات صوتية من مصدرها دون إعارتها أي انتباه، وهو عملية سهلة غير معقدة ، تعتمد على فسيولوجية الأذن، وسلامتها العضوية، وقدرتها على التقاط الذبذبات.

• **الإنصات:** تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل تحقيق غرض معين.

• **الاستماع:** مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل اهتماماته، ويركز انتباهه إلى حديثه، ويحاول تفسير أصواته، وإيماءاته، وكل حركاته، وسكناته.

من المفاهيم السابقة نستنتج أن السماع عملية فسيولوجية تولد مع الإنسان وتعتمد على سلامة العضو المخصص لها وهو الأذن. في حين يكون الإنصات والاستماع مهارتين مكتسبتين. والفرق بين الإنصات والاستماع: اعتماد الأول على الأصوات المنطوقة ليس غير، بينما يتضمن الاستماع ربط هذه الأصوات بالإيماءات الحسية والحركية للمتحدث.

شروط الاستماع الجيد:

لصعوبة مهارة الاستماع، واعتمادها على عدد من أجهزة الاستقبال، لا يمكن تحقيقها إلا بتوفر عدة شروط، أهمها:

- 1- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.
- 2- النظر باهتمام إلى المتحدث، وإبداء الرغبة في مشاركته.
- 3- التكيف ذهنياً مع سرعة المتحدث.
- 4- الدقة السمعية التي بدونها تعطل جميع مهارات الاستماع.
- 5- القدرة على التفسير، والتمثيل اللذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال.
- 6- القدرة على التمييز بين الأصوات المتعددة، والإيماءات المختلفة.

- 7- القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسة ، والأفكار الثانوية في الحديث.
- 8- القدرة على الاحتفاظ بالأفكار الرئيسة حية في الذهن.

باختصار

الاتصال الشخصي: هو تبادل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات ... الخ والتي تتم بين الأفراد بطريق مباشر دون استخدام وسائط بينهم ولذلك يصبح أحدهم مرسلًا والآخر مستقبلاً فهو يعتمد على المقابلة المباشرة أو ما يسمى الاتصال وجهاً لوجه، ولذلك فعدد المشتركين في هذا الاتصال يكون محدوداً ويطلق عليه الاتصال المحدود ومن أمثله الاتصال الشفهي بين أفراد العائلة الواحدة "الجيرة، الأصدقاء" ويمتاز هذا النوع من الاتصال بالآتي:

- أن اتجاه انتقال الرسالة هنا في اتجاهين.
- القدرة على الاستعلام عن تأثير الرسالة لدى المستقبل.
- تأثيره قوى في المستقبل.
- درجة عالية من المرونة.
- العفوية والتلقائية غير المقصودة.