

الاتصال

- مكونات عملية الاتصال
- وسائل الاتصال
- شروط الاتصال الفعال
- أبعاد الاتصالات
- معوقات الاتصالات الفعالة
- الاتصال في المجال الرياضي
- الاتصالات الرسمية في المجال الرياضي
- الاتصال بين المدرب واللاعب
- الاتصال بين اللاعب أو الفريق والجمهور
- تقويم الاتصال

الاتصال

الاتصالات فى مجال الإدارة هى «عملية إرسال واستقبال المعلومات والمشاعر والاتجاهات اللازمة لممارسة الوظائف الإدارية المختلفة»، فالغرض من الإتصال هو إحداث الفهم أو إدراك الآخرين للأمور من أجل أن يتحقق تغيير ما فى وجهة نظرهم أو فى سلوكهم نحو الاشياء أو الأشخاص أو الأفكار.

فالاتصال الفعال عنصر مهم من عناصر التوجيه لأنه يربط بين كل أفراد القوى العاملة من أجل تعديل أو تحريك سلوك العاملين ودوافعهم للعمل فى اتجاهات محددة ترسمها الإدارة، فبدون الاتصال تفقد الإدارة ديناميكيتها وفعاليتها، فعملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والتقويم، تعتمد دائماً على نوعية الاتصالات وفعاليتها، وبالاتصال تنقل المعلومات والتعليمات والأوامر والقرارات من مستوى الإدارة العليا إلى مستوى التنفيذ، وتنقل المعلومات والبيانات من مستوى التنفيذ إلى مستوى الإدارة العليا أى عكسياً، فى صورة تقارير واقتراحات بقصد اتخاذ قرارات فعالة ورسم السياسات التى تسهم فى تحقيق الأهداف الموضوعية، أى أن الاتصالات تربط بين مركز اتخاذ القرارات ورسم السياسات فى الإدارة ومراكز التنفيذ.

والاتصالات ليست مجرد عملية نقل معلومات إلى الآخرين، ولكنها عبارة عن تفاعل مع الآخرين وفهم كل منهم لموقف الآخر، وحتى يستطيع القائد الإدارى أن يقود مرؤوسيه يجب أن يكون ملماً بالمهارات الأساسية المرتبطة بعملية إرسال واستقبال المعلومات والمشاعر والاتجاهات.

مكونات عملية الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من عدة عناصر وهى:

١ - الشخص المرسل.

٢ - الغرض الذي يمكن صياغته فى صورة سلوكية ويؤمل تحقيقه بالاتصال وقد يكون فى صورة رسالة.

٣ - وسيلة أو قناة الاتصال.

٤ - الشخص المستقبل.

٥ - الاستجابة الحادثة من المستقبل.

ويشير الخبراء إلى أن عملية الاتصال بدون استجابة من المرسل إليه تعتبر عملية ناقصة، لأن المرسل لا يكون لديه الدليل على أن المستقبل (المرسل إليه) قد تلقى الرسالة.

وسائل الاتصال:

يتم الاتصال بكل الوسائل -الألفاظ- كتابة أو شفاهة، علامات رموز - صور، إيماءات، تعبيرات الوجه، وحتى الصمت يشير إلى نوع من الاتصال، وتحدث الاتصالات الشفهية فى المواقف التى تتسم بالمواجهة وعادة ما تنال الاتصالات الشفهية أفضلية فى إرسال المعلومات إلى الغير، وذلك للأسباب التالية:

١ - انها طريقة رسمية فى إشعار المرسل إليه بأهميته الذاتية.

٢ - أسرع وسائل الاتصال، وبذلك تعطى الفرصة للمشاركة الفورية بإبداء الرأى بما يزيد من درجة الفاعلية.

أما الاتصالات الكتابية فهى مهمة فى حالة الحاجة إلى إيصال المعلومات للعديد من الأفراد وعلى كل المستويات، وبذلك يتطلب الأمر فى هذا النوع من الاتصالات مراعاة الدقة فى تصميم النماذج المستخدمة فى إرسال المعلومات.

ويشترط فى هذه الوسائل جميعها الدقة والوضوح والبعد عن الغموض واللبس، وعدم استخدام الألفاظ التى تحمل أكثر من معنى.

شروط الاتصال الفعال:

ينبغي على الرئيس الإدارى أن يتأكد من الشروط التالية لضمان الاتصال الفعال:

- ١ - أن يكون مضمون الموضوع متعلقاً بالهدف الذى من أجله يتم الاتصال.
- ٢ - اختيار الوسيلة المناسبة للموقف.
- ٣ - الدقة والوضوح فى المعلومات المرسله للتقليل من احتمالات الخطأ.
- ٤ - الفهم الدقيق للمعلومات المرسله من جانب المرسل إليه واستبعاد الألفاظ التى تحتتمل أكثر من معنى.
- ٥ - معرفة رغبات وخصائص الأفراد الذين يتم إرسال المعلومات إليهم.
- ٦ - قبول المرسل إليه لمعلومات الرسالة.

أبعاد الاتصالات:

توجد ثلاثة أبعاد رئيسية للاتصالات الهابطة والاتصالات الصاعدة والاتصالات الأفقية.

أ- الاتصالات الهابطة:

فى هذا النوع ترسل المعلومات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا بالتنظيم وتستخدم فى إرسال باقى المعلومات المتعلقة بالسياسات والأهداف والتغيرات التى قد تطرأ عليها إلى باقى المستويات الإدارية.

وفى هذا النوع من الاتصالات تتدفق المعلومات و الأفكار والمقترحات والتوجيهات من الرؤساء إلى المرؤوسين فى شكل أوامر وتوجيهات وتعليمات وقرارات.

ب- الاتصالات الصاعدة:

فى هذا النوع ترسل المعلومات من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا، وتستخدم فى إرسال التقارير والأبحاث والمذكرات والمقترحات والأفكار، وفى هذا النوع من الاتصال يمكن للإدارة التأكد من أن المعلومات والأفكار المرسله قد تم إيصالها أولاً، وأن المعلومات قد فهمت واستوعبت من جانب المرؤوسين ثانياً، وأنهم استجابوا لها وتحرك سلوكهم فى الاتجاه المرغوب فيه، كما يتمكن الإدارى فى هذا النوع من الاتصال من التعرف على درجة شعور العاملين بالرضا أو الاستياء قبل تنفيذ العمل وخلال تنفيذه، وهناك الكثير من الدلائل التى تشير إلى أهمية هذا النوع من الاتصال كما سبق فى صناديق المقترحات كوسيلة لإرسال المعلومات من أسفل إلى أعلى، كما أن سياسة تشجيع العاملين على الإفصاح بشكواهم وهو ما يسمى «بسياسة الباب المفتوح» قد أدت إلى التعرف على الكثير من المشاكل المتعلقة بالعمل والعاملين.

معوقات الاتصالات الفعالة:

قد لا تؤتى عملية الاتصال النتائج المطلوبة منها فقد يرجع ذلك إلى كثير من الأسباب التى تعوق فاعلية هذه العملية وقد أمكن تقسيم هذه المعوقات إلى نوعين:

١ - معوقات فردية.

٢ - معوقات تتعلق ببيئة العمل.

١- المعوقات الفردية:

ترجع هذه المعوقات إلى الحقيقة الثابتة من وجود الفروق الفردية بين الأفراد، وأن هؤلاء الأفراد يختلفون فيما بينهم فى قدراتهم وميولهم ورغباتهم واتجاهاتهم، وفى مستوياتهم التعليمية مما ينعكس على طريقة إدراكهم للأمور بطرق مختلفة، كما أن تفسير الفرد وفهمه لمضمون الاتصال يتوقف على حالته النفسية وطريقة

تفكيره وتتعدد هذه المعوقات على النحو التالي:

أ- اللغة:

هناك مشكلات ترجع إلى عدم فهم معانى اللغة، ويرجع ذلك بسبب اختلاف المستويات التعليمية للأفراد وإلى المناطق الجغرافية التى يأتى منها الأفراد واختلاف لغاتهم ولهجاتهم، إضافة إلى أن بعض الأفراد يستخدمون الكثير من الكلمات فى رسائلهم دون الحاجة لها مما يجعل الرسالة تزداد تعقيداً ويصعب فهمها من جانب المرسل إليه، مما يستوجب استخدام الألفاظ والكلمات الواضحة والمحددة والمتعارف عليها فى صياغة الرسائل.

ب- الرغبات والميول الفردية:

ينجذب الفرد عادة إلى المعلومات التى توافق ميوله ورغباته ويتجاهل المعلومات التى تتعارض مع ميوله ورغباته، مما يسبب عائقاً يحول دون الاتصال الفعال، فموضوعية الفرد المستقبل للرسالة تسهل عليه عملية قبول المعلومات المرسله كما هى.

ج- القدرة على الفهم:

يختلف الأفراد من حيث قدرتهم على الفهم الدقيق لما يقال، فبذلك يتوقف الاتصال الفعال على قدرة المرسل إليه على سرعة الفهم.

د- الخوف:

يعترى بعض الأفراد الخوف من جراء إرسال بعض المعلومات الواجب إرسالها، وخاصة فى الاتصالات الصاعدة، حيث يتخوف بعض الرؤساء من تصعيد بعض الأمور والمعلومات والشكاوى إلى الرؤساء المباشرين، وذلك تخوفاً من تفسيرها على أنهم رؤساء ضعاف أو بسبب انعدام الثقة بين الأفراد على المستويات الإدارية المختلفة.

٢- المعوقات المرتبطة ببيئة العمل:

هناك بعض الأسباب المرتبطة ببيئة العمل وهى:

أ- رجل الإدارة العليا:

قد يعتقد رجل الإدارة العليا بأنه صاحب الأفكار التى يجب قبولها دون مناقشة، أو يعتقد بأنه لا جدوى من الاتصالات وأنها مضيعة للوقت.

ب- عدم وجود سياسة واضحة للاتصالات:

يجب أن يوضح رجل الإدارة الأعلى أهمية الاتصالات فى صورة سياسة واضحة مكتوبة تؤكد للعاملين أن الإدارة مهتمة بجانب الاتصالات فى المؤسسة.

ج- الهيكل التنظيمى:

إن عدم فاعلية القيادة للهيكل التنظيمى تتمثل فى مجموعة العلاقات بين جميع مكونات وأقسام وإدارة المؤسسة، فعدم تحديد المستويات التى تقوم بإرسال المعلومات وتلك التى تقوم باستقبالها، يحدث سوء فهم بين أفراد التنظيم نتيجة لعدم وضوح الاختصاصات و السلطة والمسئولية، كذلك عدم تحديد عدد المرؤوسين الذين يخضون للإشراف المباشر لرئيس ما يؤدى إلى الإقلال من فاعلية الاتصالات.

د - عدم استخدام وسيلة الاتصال المناسبة:

تختلف المؤسسات فى حجمها وفى عدد الأفراد العاملين بها، فاستخدام الوسيلة الملائمة فى عملية الاتصال تزيد من فاعلية الاتصال.

هـ- الصفات الشخصية للعاملين وطبيعة العمل:

يختلف الأفراد فى الاتجاهات النفسية والخبرات والخصائص، فهناك بعض الأفراد ينقصهم المرونة ويميلون إلى السيطرة فى العلاقات مع الغير، فهذه الصفات يُتَوَقَّع أن يكون لها انعكاساتها على أسلوب الاتصال الذى يختارونه لأنفسهم مع الغير.

وقد يتفق هذا الأسلوب المختار مع طبيعة العمل وقد لا يتفق، فطبيعة المؤسسات التربوية تتميز بالعلاقات غير الرسمية والزمالة والمساواة وزيادة فرص الاتصالات، أما المؤسسات العسكرية أو البيروقراطية فتتم الاتصالات بها بالصفة الرسمية والتمسك بالسلطة وبحرفية تطبيق القانون والتعليمات.

وأخيراً لا بد للقائد الإدارى أن يعى المعنى الحقيقى لعملية الاتصال فى أنها عملية إرسال واستقبال معلومات ومشاعر واتجاهات وانعكاسات فى صور وأنماط سلوكية معينة، تساعده على رسم الخطط واتخاذ القرارات وتوجيه الجهود نحو الأهداف المرجوة، وأن يكتسب القائد الإدارى مهارات الاتصال، فالمفاضلة بين أساليب الاتصال تتوقف على الهدف المطلوب تحقيقه من ناحية، وعلى مضمون الاتصال من ناحية أخرى، ومحاولة التغلب على معوقات الاتصال.

الاتصال فى المجال الرياضى:

يعتبر الاتصال وسيلة من وسائل نقل المعلومات بين الإدارة العليا والجهات التنفيذية، ويمثل الاتصال أهمية كبيرة فى ارتفاع مستوى أداء الأفراد والمنظمات الرياضية.

وقد لا يختلف مفهوم الاتصال فى المجال الرياضى عن المفهوم العام للاتصال، إلا فى بعض النقاط التى لها صفة الخصوصية، فالاتصال هو الاتصال أيا كان مجال استخدامه.

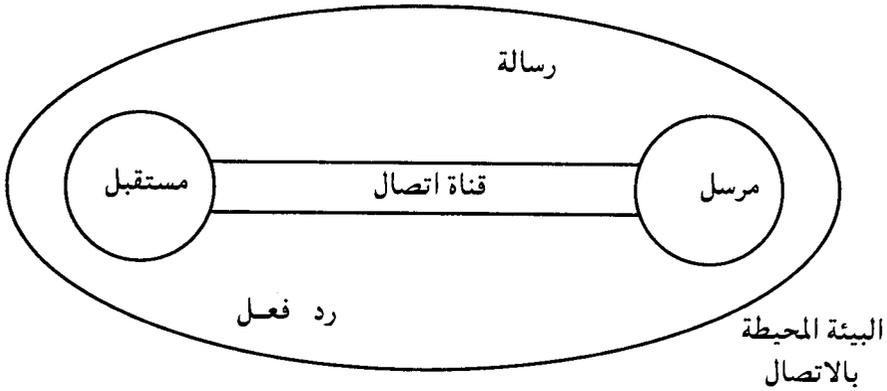
فالالاتصال فى المجال الرياضى يحتوى على نفس مكونات عملية الاتصال الإدارى، وقد يحدث بين المنظمات كالمجلس الأعلى للشباب والرياضة والمنظمات المسئولة عن الرياضة فى القطاع الأهلى، كما أنه يحدث بين الأفراد كما هو الحال فى اتصال المدرب باللعب، أو اتصال المدرس بالطالب، أو ما إلى ذلك من المجالات العديدة التى يعتمد على نجاح الأداء فيها على مهارات الاتصال.

ويمكن تعريف الاتصال إدارياً بأنه إنتاج أو تجميع أو توفير البيانات والمعلومات الضرورية لإستمارة العملية الإدارية ونقلها وتبادلها، أو إذاعتها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة، أو التأثير فى سلوك

الأفراد والجماعات، أو التغيير والتعديل فى هذا السلوك، أو توجيهه إلى وجهة معينة.

دورة الاتصال:

وتمر عملية الاتصال أثناء حدوثها بما يمكن أن يطلق عليه دورة الاتصال، والتي تعنى كلا من المكونات والأسلوب، ويوضح شكل (٩) دورة الاتصال بمكوناتها.



شكل (٩) مكونات الاتصال

حيث يتضح من الشكل أن الاتصال يتكون من مرسل ومستقبل وقناة اتصال ورد فعل.

وهذه العناصر الخمسة هي التى تتكون منها عملية الاتصال ذاتها، والتى إذا ما فقدت إحداها اختلت عملية الاتصال، ويعتبر تحديد هذه المكونات بدقة خلال أى عملية اتصال، العامل الرئيسى فى نجاحها.

التشويش:

ويقصد بالتشويش، تلك العوامل التى تؤثر فى نقاء عملية الاتصال وتحد من فاعليتها، والتشويش قد يكون خارجيا مثل دخول أى عارض مفاجئ غير محسوب،

أو قد يكون لقصور داخلي في إحدى مكونات عملية الاتصال، مثل عدم وضوح الرسالة أو سوء اختيار قناة الاتصال المناسبة.

كما قد يكون مضمون الرسالة نفسها غير واضح إذ يحتوي على رموز وإشارات غير متعارف عليها كما قد يكون التشويش ذاتياً بمعنى تأثر المستقبل ببعض العوامل التي قد تجعله يصدر أحكاماً وردود أفعال غير مناسبة قبل دراسة الرسالة وفهم معناها الصحيح وما ترمى إليه.

وفى كثير من الأحيان تتوافر كل عناصر عملية الاتصال، إلا أن التشويش من الممكن أن يحد من فاعليتها.

الاتصالات الرسمية فى المجال الرياضى:

ويقصد بالاتصالات الرسمية فى المجال الرياضى تلك الاتصالات التى تتم بين المنظمات الرياضية وبعضها البعض سواء على المستوى المحلى أو القارى أو الإقليمى أو الدولى، وهى كثيرة جداً ومتعددة حيث الاتصال هو الوسيلة الوحيدة لإبلاغ الآخرين بما نريده، وكذلك التعرف على ردود أفعالهم تجاه رسائلنا.

وتتم أغلبية هذه الاتصالات بصورة رسمية وغالباً ما تكون رسائل مكتوبة ومرسلة سواء بريدياً أو باستخدام بعض الأجهزة الحديثة مثل الفاكس والتلكس مثلاً، ويمكن استخدام شرائط الفيديو أو الشرائح المصورة فى تلك الرسائل.

ومن المهم جداً لنجاح عملية الاتصال واكتمالها وإتمام دورة الاتصال كاملة دون نقصان بكل متغيراتها ومكوناتها من حيث وضوح المرسل أو جهة الإرسال وكذلك جهة الاستقبال واكتمال ووضوح مضمون الرسالة من حيث سلامة العرض واستخدام الرموز المتعارف عليها دون غموض بالإضافة إلى حسن اختيار قناة الاتصال المناسبة مع قيام المستقبل أو جهة الاستقبال برد فعل تجاه الرسالة.

وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية الاتصالات غير الرسمية (الودية) والتى تساهم بصورة فعالة فى نجاح الاتصال الرسمى حيث إن الاتصالات الرسمية غالباً ما تتسم بالجفاء بعكس الاتصالات غير الرسمية، ومثال ذلك حدوث مكالمة ودية بين المرسل والمستقبل تسهل كثيراً من وضوح الرسالة، وكذلك تقلل من عمليات التشويش

الذاتى على الرسالة، وخاصة من قبل المستقبل، وإذا كانت هذه المكالمة التليفونية قد تمت قبل إرسال الرسالة أو قبل استقبال المرسل للرسالة كان هذا أفضل ويؤثر بصورة إيجابية فى المستقبل وهذا يؤدي لكسب المستقبل لصف الرسالة والمرسل.

وأيضاً فإن الرسالة الودية فى المناسبات والأعياد المختلفة لها أثر كبير فى التقليل من عمليات التشويش الذاتى وكسب صف المستقبل نحو حل المشكلات قبل حدوثها، كما أن الاحتفالات الودية تؤدي لنجاح الاتصال الرسمى وكسر حدة جفاء الرسائل البريدية أو الرسمية.

وأخيراً فإن اختيار العبارات وسلسلتها وانتقاء الكلمات الإيجابية والمحبة للنفس داخل الإتصالات الرسمية يسهم إلى حد كبير فى إزالة جفاء هذه الرسائل وبالتالي يساعد على تهيئة الجو المناسب لاستقبالها.

الاتصال بين المدرب واللاعب:

وبالرغم من رسمية العلاقة بين المدرب واللاعب أو الفريق فغالباً ما تتخذ عملية الاتصال بينهم الشكل الودى، فالمدرّب يقود اللاعب أو الفريق ويوجهه ويعمل على الارتفاع بمستواه الفنى، واللاعب من ناحية أخرى يقوم بتنفيذ تعليمات المدرب ويخضع لقيادته ويستجيب لرسائله داخل التدريب وأثناء المباريات.

وتتخذ الاتصالات بين المدرب واللاعب أو الفريق شكلاً تبادلياً فالرسائل متبادلة ينقل فيها المدرب خبراته وتعليماته وأوامره للاعبين، وينقل فيها اللاعبون أحاسيسهم ومشاعرهم تجاه ما ينفذون من مهام.

ويبرز فى هذا النوع من الاتصال، أهمية الرموز فى الرسائل، حيث يكثر استخدام الإشارات والانفعالات والتغيير فى طبقات الصوت اثناء الإرسال، كما يحدث نفس الشيء فى استقبالها والرد عليها، حيث إن مثل هذا النوع من الاتصال يعتبر إتصالاً فورياً يتم للحظات أثناء المنافسات.

ويلعب مثل هذا النوع من الإتصال دوراً كبيراً فى تحقيق النجاح الذى يظهر فى استجابات اللاعبين لما يصدره المدرب من تعليمات.

كما يتميز الاتصال بين المدرب واللاعب بأنه اتصال مباشر يتصف بالرمزية المهنية المتخصصة (الرموز المتفق عليها فى ذلك النوع من النشاط) فقد يستخدم المدرب رموزاً ومصطلحات وإشارات لا يفهمها غير لاعبيه، لذا فإن الاتصال بين المدرب واللاعب غالباً ما يكون مباشراً ولكنه يعتمد بالدرجة الأولى على الرمزية التى تميزه عن أى نوع آخر من أنواع الاتصال.

ويلاحظ أن هذا النوع من الاتصالات من السهل تشويشه فكثرة استخدام الرموز مع قلة خبرة اللاعب وسطحية العلاقة بينه وبين المدرب قد يعوق وصول الرسالة.

إلا أن نمو العلاقة بين المدرب واللاعب، يجعل من هذه الرموز والإشارات مفردات لغة جديدة تنشأ بينهما وتعتبر لغة خاصة للاتصال القوى بينهما.

الاتصال بين اللاعب أو الفريق والجمهور:

إن الاتصال بين الفريق والجمهور، ليس اتصالاً رسمياً ولا اتصالاً ودياً، وإن كان اتصالاً وجدانياً يعبر عن مستوى أداء الفريق خلال المنافسة ومستوى اقتناع أو رضا الجمهور عن هذا الأداء.

ويتم التعبير عن ذلك من خلال الأصوات والتهتافات التى يستخدمها الجمهور لتوصيل مشاعره للاعبين، وهنا نجد أن مثل هذا النوع من الاتصال يعتمد بدرجة كبيرة على الرمزية، حيث حضور الجماهير بأعداد كبيرة، ما هو إلا رسالة حب للفريق تعبر عن الاهتمام والتأييد والمؤازرة لتحقيق الفوز، كما أن استخدام الألوان المميزة لفريق أو لنادٍ يساعد على إثارة حماس اللاعبين نحو بذل المزيد من الجهد.

كما أن استخدام شعارات التأييد (كالغناء الجماعى) تمثل رافداً قوياً من روافد التأييد المتجدد طوال فترات المباراة ومواقفها المختلفة، فى حين أن الصمت فى بعض الأحيان وفى بعض المواقف قد يوحى بعدم الرضا عن الأداء أو الخوف على الفريق أو على أحد لاعبيه فى حالة إصابته.

ولعلنا نشاهد هذه الجماهير (المرسل) فى آلاف المناسبات الرياضية وهى تقوم

بالتشجيع (الرسالة) لفريقها (المستقبل) من خلال أصواتهم وإشاراتهم وألوان ملابسهم وصمتهم أحياناً (قناة الإتصال) كتعبير عن مستوى الأداء (رد الفعل).

وأحياناً ما تكون الرسالة من اللاعب نفسه للجمهور، حيث يحاول اللاعبون في بعض المواقف حث الجمهور على مؤازرتهم فالأداء في حد ذاته ما هو إلا رسالة من اللاعب للجمهور، كما أنه وسيلة الاتصال الوحيدة المتاحة في هذا الموقف.

وأخيراً فإنه يمكن القول إن الاتصال بين اللاعب والجمهور هو اتصال مستمر ومفتوح طوال المنافسة، وقد تتباين شدته بتباين مواقف اللعب ومستوى الأداء، وهو اتصال رمزي مباشر يلعب الوقت الدور الأساسي في تحويله إلى مفردات للغة الاتصال.

كما أن استخدام الرمزية في هذا النوع من الاتصال من الممكن أن يعتبر مصدراً للتشويش، ففي حين يظهر الجمهور اعتراضاً على إضاعة وقت المباراة بأي شكل من أشكال التعبير فهو يستجيب إلى رسالة إضاعة الوقت من الفريق المنافس بالاعتراض كرد فعل يحقق غرضين الأول إثارة حماس الفريق صاحب الأرض لئلا يزيد من الجهد، وإظهار الاعتراض على تصرفات الفريق المنافس والتشويش عليه.

مما سبق يتضح أن مهارة الاتصال تمثل أهمية بالغة في نجاح العمل الإداري في المجال الرياضي، وإذا ما تناولنا هذه المهارة من نفس المنطلق المرتبط بعملية التدريس والتدريب فسوف نجد أن الاتصال يتم من خلال رسالة لفظية بين المرسل والمستقبل، وهذه الرسالة تحمل في مضمونها بعض التعليمات أو المعلومات، ويصاحبها إحساس أو شعور لا يقل عن أهمية المعلومات أو التعليمات، وهو ما يطلق عليه عادة المضمون غير اللفظي للرسالة.

وكثيراً ما تعترض عملية الاتصال إلى ما يسمى بالتشويش مما يجعل الاتصال غير مؤثر، وغالباً ما يحدث هذا التشويش لعدة أسباب، فإما أن يكون في المرسل نفسه حيث قد يخطئ في اختيار الألفاظ والمصطلحات المعبرة عما يريد توصيله،

وإما أن يكون فى الجو النفسى المحيط بالموقف المراد توصيل الرسالة من خلاله، أو يكون مرتبطاً بالمستقبل ومدى استيعابه وفهمه لمضمون الرسالة.

تقويم الاتصال:

ولكى يحقق الاتصال فعاليته يتطلب الأمر عمل تقويم مستمر لوسائل الاتصال حتى يتم اختيار أفضلها وفقاً للموقف ونوع الرسالة واستجابات المستقبلين.

وفى بعض الأحيان يتطلب الأمر الإجابة عن بعض الاسئلة حول الاتصال لقياس مدى فعاليته من أهمها:

نادراً	بعض الأحيان	غالباً	
١	٢	٣	- استخدام عبارات واضحة ومحددة.
١	٢	٣	- أقوم بتشجيع الرؤوسين على الاتصال.
١	٢	٣	- أقوم باختيار ما إذا كانت الرسالة قد أوصلت ما أريد.
١	٢	٣	- أهتم باستخدام الإشارات والتعبيرات المناسبة فى توصيل رسالتى.
١	٢	٣	- أهتم بأن تكون الإشارات والتعبيرات متطابقة مع الألفاظ المستخدمة.
١	٢	٣	- أتأكد من صحة المصطلحات المستخدمة.
١	٢	٣	- أراعى المستوى الثقافى لمستقبل الرسالة.

وهكذا فإن الاهتمام بكل التفاصيل المرتبطة بالرسالة المراد توصيلها وكذلك الوسط الذى ترسل من خلاله، وحالة المستقبل، ورد فعله، تعتبر جميعها من العمليات التى يساعد التدريب عليها استشارة التغذية المرتدة فى كل المواقف بهدف إحداث التعديل المناسب فى أى متغير من المتغيرات السابق الإشارة إليها لضمان تحقيق اتصال جيد وفعال.