

وليد المتدرب

مهارات التعامل مع الرؤساء

والمرووسين



بقيادة المدرب:

عدد الايام: 5 أيام تدريبية

عدد الساعات: 30 ساعة تدريبية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

تعتبر العلاقات الأنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة على التميز والمستوى العالي من الإنجاز، فالأنسان في طبيعته يميل الى إنسانيته ويرغب أن تكون كل الأجواء والتعاملات في بيئته الحياتية والعملية تتم بصيغة ملؤها الروح الأنسانية البعيدة عن التشنج والتعالي وبرود التعامل.

الدليل التدريبي:

الصفحات	فهرس المحتوى
4	فهرس
3	مقدمة
6	ترحيب
7	تعارف
	نظام البرنامج
13	الوحدة التدريبية الاولى: العلاقات الأنسانية
38	الوحدة التدريبية الثانية: الذات و السلوك الإنساني
66	الوحدة التدريبية الثالثة: العملاء
95	الوحدة التدريبية الرابعة: القيادة و اهميتها
131	الوحدة التدريبية الخامسة: المدير و المنظمة
163	خاتمة

برنامج التدريب



يسرالمدرّب:

أن يرحب بكم في برنامجّه المتميز

((مهارات التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين))

سائلين المولى عز وجل أن يوفّقنا لتقديم برنامج يجتمع لكم فيه العلم والمتعة
حيث يصطحبكم المدرّب المتميز في رحلة نحو التدريب الاحترافي المدعم
بالإثباتات النظرية والتطبيقات العملية التي من شأنها زيادة قدرتكم على تقديم
التدريب بالشكل المهني المطلوب بما يتماشى مع متطلبات العصر

◀ الاسم :

◀ المؤهل :

◀ الحالة الاجتماعية:

◀ الخبرات العملية :

◀ العمل الحالي مع شرح طبيعة العمل :

◀ الهوايات :

◀ تحدث عن نفسك في سطور :

.....

.....

.....

◀ ماهي توقعاتك وأهدافك من البرنامج :

.....

.....

.....

الوقت : 30 ساعة تدريبية

الأيام : 5 أيام " اليوم التدريبي 6 ساعات "

بطاقات الأسماء : سجل اسمك في بطاقة التعارف

نظام العمل في الدورة : شرح - مناقشات - ورش عمل

ما أتوقعه منكم :

.....

.....

.....

.....

.....

إرشادات للمتدرين

انتبهوا لما يلي:

اختي / أخي المتدربة

نأمل مراعاة الإرشادات التالية لأهميتها في تحقيق أهداف البرنامج التدريبي:-

- (1) الالتزام بوجود الحقيبة التدريبية معك طوال البرنامج التدريبي.
- (2) الاطلاع على الحقيبة التدريبية والإعداد الجيد للجلسات.
- (3) التحضير يبدأ بعد خمس دقائق من بداية الجلسة التدريبية.
- (4) المشاركة الفعالة وتبادل الخبرات هدف أساسي للبرنامج التدريبي.
- (5) الحضور لجميع الجلسات شرط للحصول على درجة الامتياز.
- (6) الإغلاق التام لأجهزة الجوال والنداء داخل القاعة التدريبية.
- (7) الملاحظات والاقتراحات يمكن تقديمها إلى المدرب أو لمشرف التدريب بمركز التدريب وخدمة المجتمع.
- (8) التعبئة لنموذج تقييم البرنامج التدريبي بدقة يساعد على تطويره ونجاحه.
- (9) الممارسة العملية المستمرة للمهارات المكتسبة في البرنامج التدريبي يضمن عدم فقدانها.

مقدمة عن اهداف الحقيبة

1. الاطلاع على هذا الدليل بأقسامه الأربعة، وذلك من خلال قراءة سريعة لمدة 30 دقيقة تقريبا.
2. الاطلاع على الأدوات والتجهيزات المقترحة، حيث أن لكل منها أهميته واستخدامه أثناء العملية التدريبية.
3. وضع السيناريو الخاص بك للتدريب وذلك حسب وجهة نظرك.
4. الحضور قبل موعد التدريب بفترة كافية للتأكد من توفر جميع التجهيزات وجاهزيتها للبدء السليم بالتدريب.
5. المراعاة الدقيقة للزمن أثناء التنفيذ، واستثمار الوقت وفق الخطة المرسومة حرصا على تغطية جميع المحاور وفق ما خطط له.
6. توزيع المشاركات إلى مجموعات متساوية عشوائيا مما يسهم في زيادة التفاعل.
7. الحرص على التناوب بين المجموعات في عرض إجاباتهم للأنشطة التدريبية.
8. الحرص على التقويم التكويني المستمر أثناء عملية التدريب، مما يسهم في بلوغ الأهداف وفق المخطط.
9. الحرص على الوصول في كل جلسة تدريبية الى تحديد خلاصة للتعلم المتحقق، مما يسهم في تأكيد التعلم.

دليل الوحدات

- الوحدة الاولى • العلاقات الأنسانية
- الوحدة الثانية • الذات و السلوك الإنساني
- الوحدة الثالثة • العملاء
- الوحدة الرابعة • القيادة و اهميتها
- الوحدة الخامسة • المدير والمنظمة

رسم البرنامج:

مهارات التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين

الاهداف التي يتوقع من المشارك في نهاية البرنامج التدريبي بأذن الله:

- ✓ التعرف علي مفهوم العلاقات الإنسانية
- ✓ التعرف علي أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل
- ✓ التعرف علي أهداف العلاقات الإنسانية
- ✓ توضيح عناصر و أنواع الاتصال
- ✓ التعرف علي أهمية الاتصال
- ✓ التعرف علي الاتصال الفعال و معوقاته
- ✓ التعرف علي طرق الاتصال مع الذات
- ✓ التعرف علي أنماط الشخصية
- ✓ التعرف علي نظريات تصنيف الشخصية الإنسانية
- ✓ توضيح أنواع الموظفين بحسب شخصياتهم
- ✓ التعرف علي السلوك الإنساني و انواعه
- ✓ التعرف علي خصائص و دوافع السلوك

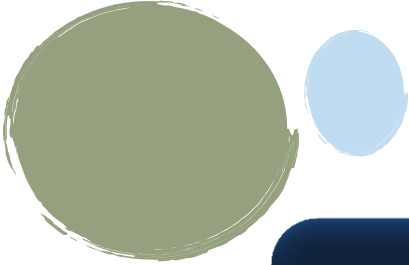
- ✓ التعرف علي أهمية العميل و حاجاته
- ✓ كيفية التعامل مع العملاء الغاضبين
- ✓ اهمية العلاقات الإنسانية في الإدارة والتنظيم
- ✓ التعرف علي تنمية المهارات الإدارية
- ✓ التعرف علي القيادة و اهميتها
- ✓ التعرف علي صفات القيادة الناجحة
- ✓ أهمية القيادة الادارية
- ✓ توضيح مفهوم الصراع و انواعه
- ✓ التعرف علي الصراع التنظيمي
- ✓ التعامل مع مشكلات المرؤوسين
- ✓ توضيح أنواع المديرين و عملية الإدارة
- ✓ التعرف علي مفهوم ضغوط العمل و انواعه
- ✓ التعرف علي طرق معالجة ضغوط العمل
- ✓ التعرف علي مفهوم التفاوض و مهاراته

اليوم التدريبي الاول

العلاقات الإنسانية

أهداف اليوم:

- ✓ التعرف علي مفهوم العلاقات الإنسانية
- ✓ توضيح عناصر و أنواع الاتصال
- ✓ التعرف علي الاتصال الفعال
- ✓ توضيح معوقات الاتصال
- ✓ التعرف علي طرق الاتصال مع الذات



اليوم التدريبي الاول دليل تدريب الجلسة الاولى

الجلسة الاولى

عنوان الجلسة: العلاقات الإنسانية

مدة الجلسة: 180 دقيقة

موضوعات الجلسة

- مفهوم العلاقات الإنسانية
 - متطلبات فاعلية العلاقات الإنسانية
- 

نشاط -1

عزيزي المتدرب: اذكر رفقته عن مفهوم المهنات الإنسانية؟



مفهوم العلاقات الإنسانية

تعتبر العلاقات الإنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة على التميز والمستوى العالي من الإنجاز، فالإنسان في طبيعته يميل الى إنسانيته ويرغب أن تكون كل الأجواء والتعاملات في بيئته الحياتية والعملية تتم بصيغة ملؤها الروح الإنسانية البعيدة عن التشنج والتعالي وبرود التعامل , وتظهر الفعالية والحيوية في مفاهيم العلاقات الإنسانية أنها تركز اهتمامها على الأفراد أكثر مما تركز على الآلات أو التقنيات، وهو أمر طبيعي لأن الأفراد هم من يمتلك الشعور والإحساس بالآخرين، والأفراد هم من يديرون الآلة ويدعون في تطويرها أو يستخدموها بكفاءة ليحصلون على إنتاج متميز، إضافة الى ذلك فالأفراد هم من يستجيب عاطفياً ومعنوياً عندما يحل ظرف طارئ بالمنظمة ليعملوا على تكاتف الجهود وإيجاد الحلول المناسبة التي تخرج المنظمة من هذا الظرف.

أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

ويمكن إيضاح أهم التغييرات أو الفعاليات التي توفرها العلاقات الإنسانية في بيئة العمل والعاملين:

1. إنها توفر للعاملين الرضا الوظيفي في المنظمة.

2. إنها تعمل على زيادة حيوية العمل والقضاء على الأسلوب الروتيني المعتمد في أداءه والذي غالباً ما يكون حاجزاً بين العاملين وبين كفاءتهم في الأداء بسبب الشعور بالملل.
3. تعمل على التخفيف من ثقل الآليات التنظيمية المعتمدة في تسيير أمور العاملين وتنظيمهم، فعندما يكون التنظيم مفرط بشكل لا يراعي إنسانية العاملين فسيكون عامل سلبي مؤثر على معنوياتهم وبالتالي على مستوى أدائهم
4. تشكيّلها العنصر الإيجابي لإثارة دوافع العاملين لحسن الأداء في العمل كما إنها تمنحهم الفرصة الواسعة لبذل المزيد من الجهود وتحقيق الإنجاز المتميز، والابداع في العمل.

أهداف العلاقات الإنسانية

وتبرز العلاقات الإنسانية في أهدافها من خلال التالي:-

1. تحقيق مبدأ التعاون بين العاملين في بيئة العمل من جهة ، وفي نواحي المجتمع من جهة أخرى لتعزيز الصلات الودية والتفاهم الوثيق وتقوية الثقة المتبادلة.
2. تحقيق زيادة الإنتاج والتي تكون كنتيجة متوقعة من زيادة التعاون.
3. تحقيق الإشباع للحاجات المتنوعة للأفراد ، وتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها.
4. تحقيق المعنوية العالية بين الأفراد العاملين لكي يتوفر الجو النفسي العام لصالح العمل والإنتاج.

أهم سلوكيات العلاقات الإنسانية

أما أهم المبادئ الواجب توافرها بين العاملين والتي تبنى عليها العلاقات الإنسانية فهي:

1. **التواضع:** وهي صفة لا بد من توفرها في المدراء وأصحاب المسؤولية.
2. **التشجيع:** فالمسؤول الجيد لا بد له أن يختار من أساليب التشجيع ما يناسب العاملين معه.
3. **التعاون:** فلا بد للمسؤول أن يعمل على تشجيع العاملين على العمل الجماعي وأنه واحد منهم.
4. **الشورى:** للشورى أهمية كبيرة في العمل حيث أنه أسلوب يعمق جو العلاقات الإنسانية من خلال توثيق رابطة الألفة والمحبة بين المسؤول والعاملين معه مما يؤدي الى تحقيق الرضا والطمأنينة التي تؤديان إلى سرعة تقبل القرار والعمل على تنفيذه بالصورة المطلوبة.
5. **العدالة:** إن الموضوعية والإبتعاد عن التحيز من أهم الصفات الإنسانية.
6. **القدوة الحسنة:** فلا بد للمسؤول أن يتحلى بالسلوك الراقى ليكون قدوة لمن هو أدنى منه.
7. **المسؤولية:** إن الشعور بالمسؤولية يؤدي إلى الإحساس بالإيثار وحب الآخرين.
8. **الرحمة:** فالرحمة بين العاملين في مجال العمل تعتبر من أهم ركائز العلاقات الإنسانية.

متطلبات فاعلية العلاقات الإنسانية

يتضح مما سبق أن التنظيم الرسمي العلمي وحده لا يكفي للنجاح في العمل ولا بد من التركيز على العلاقات الإنسانية كركن أساسي من أركان نجاح التنظيم وإدارته ولكن يجدر بنا أن نتعرض لبعض الدعائم والأسس التي ينبغي مراعاتها والأخذ بها لتوفير جو العلاقات الإنسانية أهمها ما يلي:-

(1) أن تكون الإدارة قوة دافعة للعاملين بتهيئة جو العمل من إضاءة وتهوية وهدوء مع تتبع حالة العاملين الشخصية داخل بيئة العمل وخارجها.

(2) أن تراعى الإدارة الاختلافات الفردية فلا تعامل الجميع معاملة واحدة.

(3) ضمان حسن اختيار وتوظيف جهاز العمل للتأكد من صلاحية أداء الأفراد لدورهم في التنظيم وهذا يستدعي القيام بـ:-

- تحليل العمل الذي يقوم به كل شخص.
- توصيف العمل وتوفير المعدات اللازمة له ومعرفة الوقت الذي تحتاجه عملياته .
- وضع الفرد الكفاء في الوظيفة المناسبة فلا تكون فوق مستواه فيهملها ويقصر في أداء واجبه ولا تكون أقل من كفاءته فيحتقرها، أي يجب أن تكون عملية شغل الوظائف دقيقة قدر الإمكان.

4) أن تراعي الكرامة الإنسانية في المعاملة فيجب أن نعامل الفرد باحترام وان نحفظ له كرامته وأدميته بما يلي:-

- إذا شعر الشخص بخطأ فعلى المسؤول أن يحفظ له ماء الوجه وتقديم الحل في شكل اقتراح وليس أمر.
- أن تكون المعاملة عادلة فلا نستلطف شخصا ونتحيز له دون غيره ولا نشكل كتل أو جماعات إقليمية أو عرقية.
- منح العاملين فرصا للتزقي والتقدم وفتح أبواب المستقبل أمامهم.
- حث الأفراد على زيادة جهودهم بالبحث عن دوافعهم النبيلة والحناء عليهم وجعل الموقف في صورته تحدي إداري بالنسبة لهم وإظهار العمل في صورة بسيطة.
- مراعاة شعور كل شخص وإبراز صفاته الطيبة ومدحه بها وسؤاله عن أحواله وأسرته ونشعره إننا نهتم بهم ويفضل مناداته باسمه ومقابلته بالابتسام.
- الابتعاد عن اللوم المباشر وتحويره عند اللزوم ونحاول الادعاء بان الأعداء سبب الإهمال وهذا نوع من التأييب الخفي.
- الاستماع للعاملين في مسائل العمل والأمور الشخصية أيضا ومحاولة معاونتهم في الحصول على حاجاتهم قدر الإمكان.
- احترام آراء العاملين والتحدث معهم فيما يحبونه دون إثارة كثير من الجدل العقيم

إستراحة تدريبية



Break Time

اليوم التدريبي الاول

دليل تدريب الجلسة الثانية

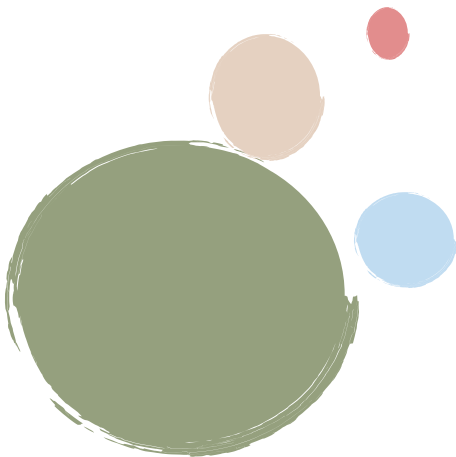
الجلسة الثانية

عنوان الجلسة: الاتصال

مدة الجلسة: 180 دقيقة

موضوعات الجلسة

- الاتصال
- الاتّصال الفعال
- معوقات الاتصال
- طرق الاتصال مع الذات



الاتصال

الاتصال لغةً: هو التخاطب أو التواصل، أما اصطلاحاً فهو عملية تبادل الآراء والمعلومات بواسطة وسائل خاصة قد تكون بالكلام أو بالكتابة أو عبر وسائل التكنولوجيا، ويعتبر الاتصال الشخصي من أكثر أنواع الاتصالات أهمية، إذ تعتبر وسيلة للتعبير عن الآراء والأفكار والرغبات، وكما يمكن تعريفها بأنها عملية تتكون من طرفين، ووجودهما شرطاً لإتمامها، واعتبارها عملية وهما المرسل والمستقبل. وهي عملية تلقائية يومية، بدأ ظهورها منذ بدء الخليقة، ولا يمكن للإنسان الاستغناء عنها، ونظراً لأهميتها البالغة فقد شهدت تطورات كثيرة منذ بدء ظهورها وحتى وقتنا هذا، وتوسعت هذه العملية في طبيعتها إلى جمع طرفين بعدة وسائل وأساليب قد تكون من خلال الإشارة أو الكلام أو القراءة والكتابة لتبادل الأفكار والمعلومات، وكما يمكن اعتبارها حلقة وصل أساسية في كل نطاقات المجتمع.

يمكن تعريف الاتصال بالعديد من الأشكال والعبارات التي توضحه مثل:

- تفاعل طرفين أو أكثر معاً في حدثٍ أو موضوعٍ معين بهدف تبادل المعلومات؛ للوصول إلى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرفٍ واحدٍ من الأطراف أو كليهما معاً.
- تبادل رسائل معينة بين أكثر من طرف، باستخدام وسائل معينة للتواصل.
- عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من إنسان إلى آخر؛ بهدف إيجاد نوع من التفاهم والانسجام المتبادل بينهما.
- عملية إرسال المعلومات ذات المعنى المحدد من شخص لآخر تهدف إلى التأثير على سلوك الشخص الثاني.

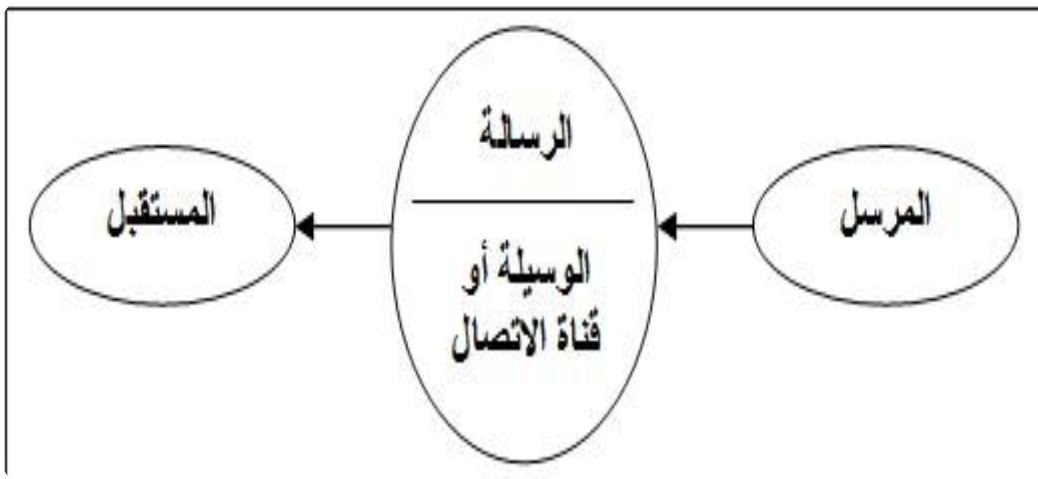
- وسيلة يحدث فيها نقل الأفكار والمعلومات ووجهات النظر عند الأشخاص والقيم والاتجاهات.
- عملية يتم فيها توصيل فكرة معينة أو نقل معرفة محددة، أو مفهوم، أو خبرة، أو اتجاه، أو نقل مهارة من فرد لآخر، أو لمجموعة من الأفراد أو بالعكس، وقد يحدث النقل من مجتمع لآخر، وتكون النتيجة مشاركة الأفكار، والخبرات، والمعلومات، والمهارات بين جميع الأفراد، والذي ينتج عنه تغيير في سلوك الفرد والجماعات، وهذا التغيير قد يكون مرغوباً فيه، أو غير مرغوب، كل ذلك يحدث من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر بين الأفراد، وقد يكون الاتصال باستعمال أجهزة الاتصالات العديدة والمتنوعة؛ كالتلفاز والحاسب الآلي وغير ذلك.
- **الاتصال** هو عملية إنتاج ونقل للمعلومات وتبادل للأفكار والآراء والمشاعر من إنسان إلى آخر؛ بهدف التأثير فيه وبأفكاره وإحداث استجابة.
- نقل الرسائل بين شخصين أو أكثر وتفسيرها.
- عملية تواصل تحدث بين طرفين للوصول إلى أمورٍ مشتركةٍ في الفهم والأفكار حول موضوع معين.
- هو أساس نقل الخبرات الإنسانية من جيل إلى آخر؛ حيث يتم من خلاله التبادل بين الأفراد في الأفكار والآراء والمشاعر والأحاسيس، والاتصال لا يعني تبادل الكلمات أو الألفاظ فقط بين الأشخاص، بل يتعدى ذلك ليشمل تبادل الصور والرسومات والأشكال.

عناصر و أنواع الاتصال

عناصر الاتصال:

- **المرسل:** هو العنصر الأول بالاتصال، ويعتبر بأنه من يبدأ بهذه العملية، ويمتلك هدفاً من عملية الاتصال هذه تكمن في إيصال معلومة ما، وعرضها إلى الطرف الآخر وهو المستقبل.
- **المستقبل:** وهو الطرف الآخر من عملية الاتصال، ويسمى المستلم أيضاً، وهو من يستهدفه المرسل لإيصال رسالته إليه.
- **الوسيلة:** وهي الأداة أو التقنية أو الأسلوب الذي يعتمد عليه المرسل في إيصال رسالته للمستلم، قد تكون كتابية أو شفوية أو تكنولوجية.
- **الرسالة:** وهي الهدف من عملية الاتصال، وقد تكون معلومة أو غرضاً أو غاية خدمية.

أنواع الاتصال



الاتصال الرسمي: هي الاتصالات التي تنتقل داخل منظمة ما، أو ضمن نطاق هيكل تنظيمي رسمي، ويعتمد على أبعاد السلطة الرسمية وخطوطها، وهي ثلاثة أشكال:

1. اتصالات هابطة

2. الاتصالات الصاعدة

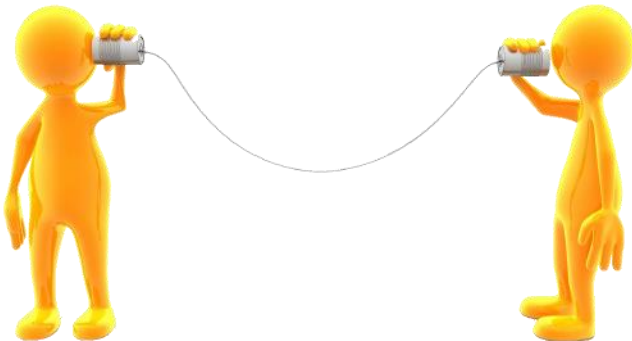
3. الاتصالات الأفقية

الاتصال غير الرسمي: هو نوع من أنواع الاتصالات التي لا تتقيد بقنوات رسمية ولا ترتبط بموقع جغرافي رسمي محدد، وتعتبر العلاقات الشخصية، ومدى قوتها عاملاً رئيساً في نجاح وإتمام هذا النوع من الاتصالات،

ويقسم إلى عدة أنواع:

1. الاتصال الشخصي

2. الاتصال الكتابي



أهمية الاتصال

برزت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمنٍ بعيد؛ فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها، ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الأمم والحضارات الإنسانية، وقد اعتبر الكثير من الباحثين أنّ الاتصال يُعتبر المعيار المهم الذي يُقاس به مدى رُقِيّ الأمم والحضارات، وما أحرزته من تقدمٍ وازدهارٍ، ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الإنسان في حياته للتواصل مع الآخرين، وللتعبير عن الأفكار، والآراء التي يحملها، والمشاعر والأحاسيس التي تجول في نفسه، فبالإضافة إلى استخدامه الكلمة المنطوقة، وجد وسائل أخرى استعان بها مثل الرموز والإشارات؛ حيث جعل منها وسيلةً ولغةً للتفاهم والتواصل مع الآخرين، كما استخدم الصور والخرائط والرسومات التوضيحية؛ لإيصال ما لديه من أفكار للآخرين.

كما توضح أهمية وسائل الاتصالات في حياة الأفراد والمنظمات فيما يلي:

- وسيلة لنقل الأفكار والمعلومات.
- أداة ذات فعالية وكفاءة عالية في مواكبة التطوير.
- متطلب أساسي لصقل الشخصية ونموها.
- أداة للربط بين الوحدات الإدارية في المنظمات والمنشآت.
- وسيلة لتواصل المنظمة مع البيئة المحيطة بها.
- وسيلة يستخدمها الإنسان للتعبير عن إحساسه.
- أداة أو أسلوب للتأثير على الأفراد والسيطرة عليهم.

خصائص و وسائل عملية الاتصال

خصائص عملية الاتصال

▽ الاتصال عملية هادفة.

▽ الاتصال عملية ديناميكية.

▽ الاتصال عملية منظمة.

▽ الاتصال عملية دائرية.

▽ الاتصال عملية متنوعة.

● الاتصال عملية هادفة.

يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد : وهو إرسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترفية أو التعليم) وفهمها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تصميم الرسالة، وإرسالها، والإشراف على وصولها، واستقبال الرد.

• الاتصال عملية ديناميكية

تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست استاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه .

• الاتصال عملية منظمة

تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر عملية الاتصال بأدوار محددة، فالمرسل مثلا يقوم بعملية ترميز الرسالة، والمستقبل عليه فك رموز الرسالة أي ترجمتها وتفسيرها .

• الاتصال عملية دائرية

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال .

• الاتصال عملية متنوعة

يمتاز الاتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية : الشفهية أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية، كالإشارات والحركات والإيماءات.

وسائل الاتصال

الاتصال الفعال

الاتصال والتواصل بين البشر أحد أساسات الحياة على الأرض، وتزداد أهميّة التواصل بين أفراد المجتمع لتحقيق النجاحات العمليّة والاجتماعيّة، وتؤكد الدراسات أنّ النسبة الأكبر من نجاح الفرد تقوم على تمكّنه من مهارات الاتّصال المختلفة، والنسبة الباقية التي لا تتعدّى العشرين بالمئة هي إتقان مهارات العمل، ويعتمد النجاح العمليّ بناءً على تلك الأرقام على إتقان أساسيات ومهارات التواصل، وذلك باستثمار كافّة الإمكانيات المتاحة في الوسيط الزمانيّ والمكانيّ للحصول على أكبر قدر من مكاسب التواصل، وهدفها الأساسيّ بناء العلاقات مع الآخرين بصورة صحيّة وعلى أسس من الثقة والمصداقيّة.



عناصر الاتصال الفعال

☆ التواصل اللفظي

أبرز طرق التواصل بين الأفراد هو التواصل اللفظي، ويقوم على ثلاثة عناصر

أساسية ينبغي إدراكها أثناء إقامة أي حديث،

أول تلك العناصر الكلمات التي تخرج من الفرد والتي تؤثر بصورة مباشرة في المتلقي

من حيث إدراكه لمعاني وأهداف تلك الألفاظ، ويجب الحرص على اختيار الكلمات

المناسبة في كل موقف ووفق طبيعة المتلقي،

والعنصر الثاني هو الصوت، حيث تؤثر حالة الصوت من حيث الحماسة أو الود أو

التوتر على التواصل بين الأفراد،

والعنصر الثالث العنصر البصري، فيجب أن تتناسق الألفاظ وحالة الصوت مع

حركات الوجه والجسم لإيصال المعنى بصورة دقيقة وتحقيق التواصل الفعال مع

المتلقي، ويعد تكامل تلك العناصر أهمّ وسائل الاتصال الفعّال.

☆ التوازن

مبدأ التوازن يعدّ أهمّ عناصر التواصل الفعال، وهو التوازن بين الإلقاء والتلقي بين الأفراد، فيجب أن يعتمد الفرد في حالة الإلقاء أو الحديث على الصدق وعدم الافتعال والهدوء، والتحدث بمرح يليق بالموقف دون تجريح أو تقليل من شأن أحد، مع الحفاظ على التواصل البصري والحركي، أما المتلقي الذي قد يجد ما لا يرضيه من الآخرين فلا بدّ أن يبتعد عن الاستفزاز ويسيطر على الانفعالات السلبية التي تسبب فقدان التركيز وبالتالي عدم القدرة على التواصل، وفي بعض الحالات فإن المشاعر الإيجابية كالسعادة الغامرة يمكن أن تسبب فقدان التواصل إذا قللت التحكم في الذات وأثرت على تحديد ردود الأفعال المناسبة في المواقف المختلفة.

☆ الاستخدام

البراعة في إنجاز عملية التواصل الفعال تقوم على حسن استخدام كافة الإمكانيات الذاتية في التواصل بحسب طبيعة الموقف والتواصل، فالتواصل الفردي يتطلب الاتّصال البصري المباشر واعتماد نسق لفظي بحسب طبيعة المتلقي الفرد، أما إقامة تواصل فعال جماهيري مباشر دون وجود وسائط فيعتمد بشكل أكبر على الأفعال الحركية وتناسقها مع الخطاب، والتواصل الجماهيري غير المباشر بوجود وسيط كالإنترنت على سبيل المثال يعتمد على اختيار الكلمات المناسبة للفئة الموجه إليها الخطاب، وفي حالة كان اتّصال مرئي فيضاف إليه الصوت وتعابير الوجه التي تتوافق مع طبيعة الخطاب.

معوقات الاتصال

هي التأثيرات التي تقوم بالتأثير والتشويش على عناصر الاتصال من أجل عدم قيامها بدورها في توصيل الرسالة ونقلها، أو نقلها بصورة مشوشة، أو تتسبب في تأخير وصولها مما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، ومن معوقات الاتصال ما يلي:

✓ **معوقات نفسية واجتماعية:** وهي معوقات تتعلق بأفكار وتقاليد الفرد

ومعتقداته، فهي تؤثر على طريقة فهم المرسل والمستقبل للرسالة، فقد يفهم المستقبل رسالةً من المرسل بشكلٍ خاطيء لاعتقاده أن ما قام بفهمه هو ما يعنيه المرسل، مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد تنتج عنه ردة فعل غير متوقعة.

✓ **معوقات بيئية:** يتعلّق هذا النوع من المعوقات ببيئة الاتصال وتؤدي إلى خللٍ في

عملية الاتصال الفعال، وتؤدي إلى عدم تحقيق الغاية المرجوة منه، مثل نقص عناصر التكنولوجيا في المؤسسة، كذلك حجم المؤسسة الكبير أو وجود تفرّعاتٍ لها فهذا أيضاً يؤخّر عملية الاتصال، كذلك التغييرات الإدارية المستمرة التي تحدث للنظام الإداري في المؤسسة وعدم التجانس والانسجام بين أفرادها، كذلك هناك من المؤسسات التي تعتمد أسلوب اتصال باتجاهٍ واحدٍ فقط ولا يوجد اتصال مباشر بين أفرادها، فهذا يعيق نقل الرسالة ويعيق تفسيرها وفهمها من الطرفين.

✓ **معوقات معنوية:** تتعلق هذه المعوقات بوقت كتابة الرسالة أو الهدف منها أو

طريقة الاتصال التي تمّت أثناء التعبير عنها، فمثلاً قد يكون الهدف لكتابة

الرسالة غير واضح أو يختلف مفهومه بالنسبة للمرسل عنه للمستقبل، كذلك فإنّ عملية الاتصال تمت في وقتٍ غير مناسب لها، أو تمت في وقتٍ محددٍ لا يمكن تغييره، أيضاً طريقة جلوس الأفراد وأسلوب حديثهم أثناء نقل الرسالة وتعبيرات الوجه السلبية تشكل عائقاً أمام عملية الاتصال.

طرق الاتصال مع الذات

هناك العديد من الطرق التي يستخدمها الفرد للتواصل مع ذاته، ومن هذه الطرق

ما يلي:

- **الحديث مع الذات**، ويكون في جميع الأوقات، والظروف، والأماكن، ويقوم الحديث مع الذات على مصارحة الفرد الشخصية مع النفس.
- **مراجعة الذات**؛ وذلك بأن يُراجع الفرد كل ما يصدر عنه من أداء ومواقف، وخطط وكلمات، وهو نوعٌ من أنواع التغذية الراجعة، والهدف من هذه العملية تعديل التصرفات، أو الإحجام عنها، أو البقاء عليها واستمرارها، وهذه المراجعة قد تكون سلبية أو إيجابية، فالصورة السلبية هي لوم الذات، والتي تعمل على تأنيب الذات بصورة متكررة بسبب فعلٍ ما، وهذا ينعكس على تواصل الفرد؛ حيث يدفعه للإحجام عن التواصل مع الآخرين، أما الصورة الإيجابية لمراجعة الذات هي التي تكشف عن مواطن القوة والضعف عند الفرد عند قيامه بتصرفٍ ما؛ وذلك ليعمل على تلافي الأخطاء التي حدثت، وتعزيز الإيجابيات التي تؤثر بشكلٍ إيجابي في تواصله مع الآخرين.
- **تعزيز الذات**، والهدف منه تحفيز الفرد لذاته عند قيامه بعملٍ معين للاستمرار فيه، والتشجيع عليه، وهذا الأمر يُساعد على تواصل الفرد الإيجابي مع الآخرين. تقدير الذات؛ وذلك بأن يُقدّر الفرد لإمكاناته ومهاراته التي يمتلكها، ويهدف بهذه العملية إلى تقدير ذاته واحترامها.

نشاط -2

عصف ذهني-جماعي

عزيزي المتدرب: اذكر مما تم شرحه أهمية الاتصال؟

.....

