



جامعة عجمان
AJMAN UNIVERSITY

مهارات الاتصال الفعّال

إعداد وتقديم : د . إنعام يوسف

أستاذ علم الاجتماع المساعد

جامعة عجمان



✓ محتويات المحاضرة :

☐ مقدمة .

☐ ماهية ومفهوم الاتصال .

☐ مكونات وعناصر عملية الاتصال .

☐ أهمية وخصائص عملية الاتصال .

☐ أشكال الاتصال .

- ☐ كيفية تحسين عملية الاتصال .
- ☐ مهارات الاتصال الفعال .
- ☐ مهارة التحدث .
- ☐ مهارة الإنصات .

- ☐ مهارة الحوار والإقناع .
- ☐ مهارة الاتصال اللفظي .
- ☐ مهارة الاتصال غير اللفظي .
- ☐ مهارة إدارة الغضب .
- ☐ خاتمة .

مقدمة

انطلاقاً من الطبيعة والحالة الاجتماعية التي يقوم عليها المجتمع ، والتي تستوجب ضرورة التواصل بين الأفراد ، والجماعات لتفعيل شبكة العلاقات الاجتماعية التي يستند إليها مدى استقرار ، وتطور المجتمع ، يأتي أهمية الحديث عن ماهية و كيفية التواصل الفعال ، والمهارات المتنوعة التي تركز إليه ، والتي سنقوم بتوضيحها لاحقاً وفي هذا الإطار يمكننا بدايةً تحديد المقصود ببعض المفاهيم التالية ذات العلاقة بموضوع " مهارات الاتصال الفعال " والتي تتمثل في الآتي :

- الاتصال

- الاتصال الفعال

ويعرّف **الاتصال** بأنه : " عملية نقل و تبادل للمعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين يطلق على أحدهما مرسل و الآخر مستقبل ، وذلك بهدف توصيل رسالة من أحدهما للآخر لتحقيق أهداف معينة في إطار البيئة المحيطة والتي يطلق عليها بيئة الاتصال .. " .

كما لا تقتصر عملية التواصل على نقل المعلومات وتبادل الأفكار ولكن تقوم أيضاً وفي الأساس على دعم وتشكيل العلاقات الاجتماعية ، و إقامة جو من المواءمة الاجتماعية التي تعد إحدى المؤثرات العاطفية بين الأفراد .

وتتحقق درجة فاعلية عملية الاتصال وفق عدة عوامل و أبعاد يمكن أن
تتضح في سياق عملية الاتصال ومن أهمها " وصول المعنى والرسالة
التي يقصدها المرسل إلى المستقبل دون معيقات تحول دون حدوث ذلك "
، وهو ما يحيلنا لتوضيح مضمون عملية " الاتصال " كالتالى ، وما يعنيه
الاتصال الفعال لاحقاً:

مفهوم عملية الاتصال



- الاتصال الفعّال



• ويعرّف " **الاتصال الفعّال** " بأنه : الآلية أو الوسيلة التي يمكن أن يحقق القائم بالاتصال " المرسل " أهداف خدمة الآخرين " المستقبل " من خلالها ويستند ذلك إلى عدة مهارات لا بد أن تتسم بها عملية الاتصال بالنسبة للطرفين وصولاً للأهداف المرجوة منها ، والتي تفعلّ من المكون الأساسي من الاتصال المتمثل في نقل الرسائل والفهم المتبادل لها ، حيث أنه غالباً ما نقوم بإرسال الرسائل إلى الآخرين ، ونفترض أن متلقى الرسالة قد فهمها بالشكل الذي نرغبه نحن دون تحري أو تقصى ذلك ، وهو ما يفسر السبب الرئيس في فشل أو عدم فاعلية العديد من الاتصالات على أكثر من مستوى . لذا يمكن توضيح الكيفية التي يمكنها تحسين عملية الاتصال كالتالي :

آليات تحسين عملية الاتصال



تنظيم الرسالة بدقة
ووضوح حيث يجب
أن تكون متضمناتها
كافية ، وواضحة ،
ومتوفرة في الوقت
المناسب



أختر أفضل الطرق
والوسائل للتواصل
من (شفوية أم
مكتوبة ؛ فردية أم
جماعية ؛ رسمية أم
غير رسمية)



حدّد هدفك بوضوح



إسع للحصول على الأثر
المرتد المطلوب وذلك
لاختبار مدى فهم
الرسالة ، وقياس الأثر
العام لها .



أهمية الاتصال بالآخرين

و ترجع أهمية الاتصال بالآخرين إلى عدة عناصر يمكن توضيحها في الآتي:

- توضح الدراسات والأدبيات المختلفة أن الإنسان يقضى بمثابة 75% من يوم العمل في الحديث والاستماع ، و أن 75% مما نسمعه يتم بطريقة خاطئة وهو ما يشير إلى خلل في إحدى مكونات عملية الاتصال
- ينسى الإنسان 75% مما سمعه بطريقة صحيحة خلال أسبوع واحد .

- كون مهارة الاتصال أكثر المهارات التي نحتاجها ، وفي ذات الوقت أقل المهارات التي نمتلكها .
- يقضى الإنسان 70% من الوقت في التواصل مع الآخرين بشكل أو بآخر ، وقد أوضحت الدراسات أن هذا الوقت يقسم كالتالى 9% في القراءة ، 16% في الكتابة ، 30% في التحدث ، 45% في الإستماع .
- غالبية المشكلات تأتي انعكاساً لسوء عملية الاتصال الناتجة عن الأفراد غير القادرين أو غير الراغبين في الاتصال .
- تعد مهارة الاتصال بالآخرين من أهم ، وأكثر المهارات صعوبة في نفس الوقت.

• لذا فالاتصال نشاط لصيق بالإنسان ، وقديم قدم الإنسانية ، و يعد إحدى المعايير ومن ثم الشروط الأساسية للتغيير والتطور على أي صعيد مجتمعي ، فليس للإنسان غنى عنه ، حيث يقضى يومه متحدثاً أو متحدثاً إليه ، مستمعاً أو متكلماً ، قارئاً أو كاتباً ، مستجيباً أو رافضاً للعديد من الرموز ، فهو دائماً أبداً في حالة تواصل ، وهو ما يثقل من قيمة ، و أهمية التواصل .

● فالتواصل أو الاتصال المصدر الرئيس لاكتساب المعرفة ، والخبرة الحياتية ، حيث نجد أن أغلب الاختلالات النفسية ، والاضطرابات العقلية تنشأ عن انقطاع أو اضطراب شديد في التواصل مع البيئة المحيطة ، وكما توضح الأدبيات فالجنون هو انحباس عقلي فشل صاحبه في التواصل مع الآخرين .

● و لعملية الاتصال أهداف عديدة ومتنوعة تختلف باختلاف السياق الذي تتم في إطاره ، فعلى سبيل المثال نجد أن أهداف عملية الاتصال في المجال الشرطي ، فيما بين أجهزة الشرطة ، والجماهير تتمثل في التالي:

●
- تخفيض درجة عدم التأكد : حيث تتشكل الرغبة في الاتصال لدى الجماهير حينما يواجهون مواقف لا يستطيعون فهمها ، أو التعامل معها أو تبريرها أو في الحالات التي يحدث فيها تعارض بين مجموعة من الأحداث مما يخلق حالة من الشك وعدم التأكد (مثال) ما يحدث في حالة تعرض البلاد إلى كارثة طبيعية أو غير ذلك كالزلازل حيث يبدأ الأفراد في محاولات الوصول إلى المعلومات اللازمة لتخفيض درجة عدم التأكد لديهم ، وهو ما يوضح ضرورة ، و أهمية الاتصال وصولاً لمعلومات **تخفيض من حدة عدم التأكد** من أمراً ما . وهو ما يوضح مدى **أهمية الدور الإتصالي لأجهزة الشرطة** بالجماهير من خلال **تزويدهم بالمعلومات اللازمة بشكل رسمي** وكذلك والأهم بالإحالة دون البحث من قبلهم عن معلومات قد يتم الوصول إليها من مصادر غير رسمية .

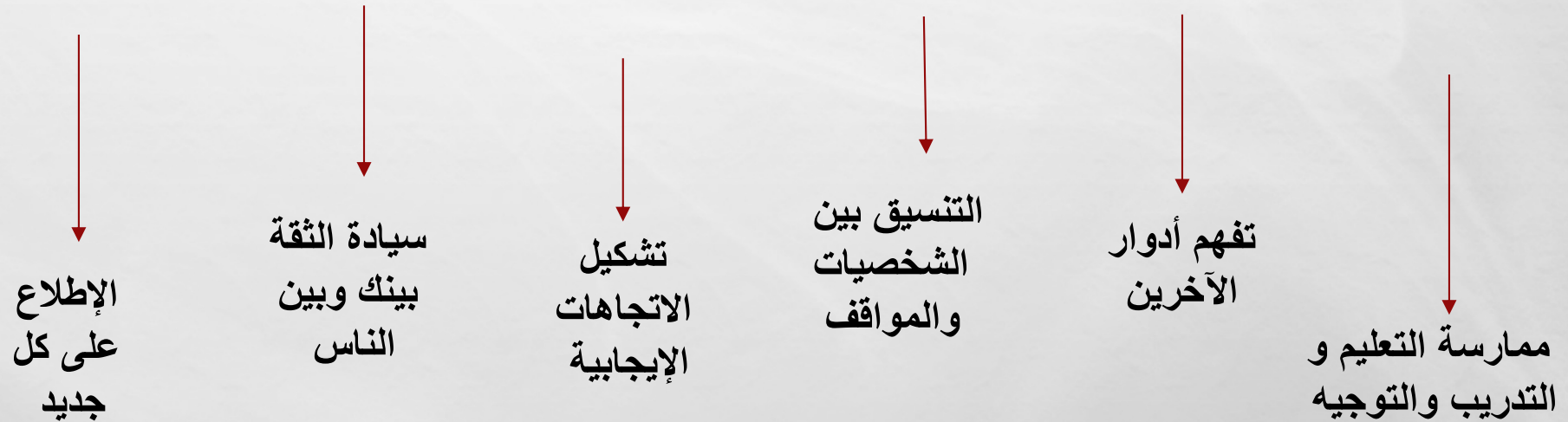
- تأكيد المعتقدات :

وتتضمن محاولة الاتصال بالآخرين ليس من أجل الوصول لمعلومات جديدة ، ولكن بهدف تأكيد ما لدينا من معلومات ، وما قمنا بتحصيله من معرفة ، ومعتقدات بغرض التعزيز من ما توصل إليه الفرد من قرارات بشأن موضوعٍ ما :

مثال / أن تتواصل مع الآخرين قائلاً " أن أفضل حل للحد من الحوادث المرورية هو الالتزام بالإشارات المرورية وقواعد السير . أليس كذلك؟ " .

- التحكم والسيطرة :** حيث نجد أن التأثير على سلوك الغير من أفراد المجتمع لتحقيق هدفٍ ما أحد الوظائف الأساسية لرجال الشرطة ، ويمكن أن يحدث ذلك من خلال التحكم في كم ، ونوع المعلومات التي يتم تزويدهم بها لذا من الممكن أن يهدف الاتصال إلى التأثير ، والسيطرة ، والتحكم .

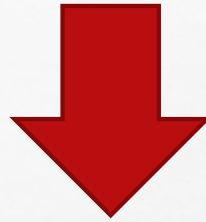
مما سبق يمكننا تحديد بعض فوائد عملية الاتصال كالتالي :



(عناصر ومكونات عملية الاتصال)



الرسالة



المستقبل



المرسل



التغذية الراجعة



قناة الاتصال

ويمكن أن نوضح بشكل مختصر ماذا نعنى بكل مكون من مكونات عملية الاتصال كالتالى :

*** المرسل :** وهو الشخص صاحب الرسالة ، وهو الذى يتكون لديه الدافع في بدء الاتصال مع الآخرين ، ومن ثم يبدأ في إعداد شفرة الرسالة ، وتعنى العمليات التي يتمكن من خلالها المرسل من صياغة الرسالة بشكل مفهوم للمستقبل . لذا فهناك ضرورة في معرفة المرسل لشخصية ، وثقافة المستقبل لتحديد أفضل الأساليب اللازمة في توصيل ، ونقل الرسالة بشكل فعال ، ومفهوم لدى المستقبل . ولذلك فعملية الاتصال الفعال من العمليات التي تستوجب وجود العديد من الأساليب الاتصالية التي تمكن المرسل من إيجاد الوسيلة الأكثر قدرة على تحقيق الهدف من الرسالة وفقاً وطبيعة المتلقي ، وما يتصف به من خصائص ، وشخصية سمات اجتماعية ، و ثقافية .

المستقبل:

تتمثل المهمة الأساسية للمستقبل في فك الشفرة لتحويل الرسالة إلى شكل مفهوم بالنسبة له . أي أن المستقبل هو من يتلقى الرسالة المرسله ، كما يصبح المستقبل مرسلًا حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها ، أي أن المرسل يصبح مستقبلًا والمستقبل يصبح مرسلًا من خلال علاقة تبادلية مستمرة باستمرار الموقف الاتصالي ، ويصبح الاتصال ناجحاً حين يفهم كلاً من المرسل ، والمستقبل المعلومات نفسها .

الرسالة :

وتعبر عن الصورة المادية من عملية تكوين الشفرة ، كما أنها جوهر عملية الاتصال والأساس الذي تستند إليه ؛ و يتم نقلها من خلال ثلاثة وسائل أساسية تتمثل في (الاتصالات الشفوية ، والاتصالات المكتوبة ، والاتصالات غير المكتوبة) ، ويجب على المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة وفقاً وما يتطلبه الموقف الاتصالي . لضرورة وضوح الرسالة من حيث الهدف ، ومن حيث استخدام الرموز ، والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة .

وفيما يلي استعراض مختصر لأهم وسائل نقل الرسالة :

وتتعدد الوسائل التي يمكن في إطارها نقل الرسائل لتشمل الوسائل الشفهية ، والكتابية ، وغير الكتابية لتحقيق أفضل مستوى من الاتصال (الاتصال الفعال) كالتالي :

* **الوسائل الشفهية** : وتعتبر وسيلة الاتصال الشفهي من الوسائل الهامة حيث يتم الاعتماد عليها في كثير من الأحيان كما أنها من أكثر الوسائل استخداماً بين الأفراد للتواصل وتتم من خلال الاتصال وجهاً لوجه ، التليفون ، والاجتماعات ...)

وتستند إليها أجهزة الشرطة للاتصال بالجماهير حيث تعتمد على الاتصال وجهاً لوجه في حالة الرغبة في الإجابة على الأسئلة أو لقياس مدى التقدم الذي تم الوصول إليه بشأن موضوع معين ، في حين يعد التليفون من أفضل الوسائل لتبادل المعلومات بشكل سريع إضافة إلى أهمية الاجتماعات كأحدى الوسائل الشفهية في الاتصال ويعتمد عليها البعض من المدراء ، أو رجال الشرطة لحل خلاف أو نزاع ما بين الأفراد

الوسائل المكتوبة :

وتتمثل في التقارير ، والخطابات ، المذكرات ، ولوحات الإعلان ، التي يمكن استخدامها للتأثير بطريقة إيجابية في بعض المواقف الاتصالية وتعتمد عليها العديد من فئات المجتمع ومن أهمها أجهزة الشرطة لدعم حلقة التواصل الفعال بينها وبين الجماهير ، فعلى سبيل المثال/ نجد أنه غالباً ما يكثر استخدام المذكرات بين الإدارات المختلفة للشرطة ، أو بين أجهزة الشرطة وبين الأفراد الآخرين ، وتفيد المذكرات في الحالات التي تتم فيها الاستفسارات والردود الرسمية أو توضيح الإنجازات التي تمت في موقف ما خاصة وأن تلك المذكرات تشتمل على معلومات المرل والمستقبل والتاريخ والموضوع وغير ذلك وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على العديد من المواقف الاتصالية في مجال الشرطة

الوسائل غير المكتوبة :

وتستخدم في كل الحالات التي يستخدم فيها الأفراد الاتصالات الشفهية ، وتتضمن تعبيرات الوجه ، والإيماءات ، ونبرات الصوت وبعض التعبيرات الشفهية غير المكتوبة الأخرى ، ولتلك الأفعال الأثر الأكبر في فعالية عملية الاتصال في شتى المجالات عامة ، وفي مجال الشرطة خاصة فكل تعبير وجه ، ولكل إيماءه معنى ومضمون معين ينقل رسالة معينة وفقاً وطبيعة الموقف الاتصالي.

حيث نجد أن **" تعبير الوجه "** يمكن أن يستدل به على حالة المرسل أو المستقبل ، فالوجه الباسم يدل على السعادة والمرح والرضا ، ويدل ارتفاع الحاجب على الاستعجاب أو الدهشة لدى الكثير من الأفراد ، إضافة إلى ما تعبر عنه لغة العين وكل ذلك يعبر عن **" لغة الجسد "** ودورها الحيوى الفاعل في عملية الاتصال.

هذا ويعد **"الصوت المناسب"** أحد أهم الوسائل اللازمة لتحقيق الاتصال الفعال ، حيث تعبر نبرات الصوت وحدته وارتفاعه أو انخفاضه عن طبيعة الرسائل المراد إرسالها ، وكذلك في حال الاعتماد على الإيماءات ومن الأمثلة على ذلك ما يلي :

- * عندما يضع الإنسان أصبعه فوق فمه (طلب الصمت).
- * أن يضع الشخص رأسه بين يديه (دليل الاعتراض أو الملل)
- * وضع اليد على الخصرين (الغضب أو الدفاع عن النفس)
- * فتح الذراعين للخارج (الترحيب أو عدم التصديق)
- * الأذرع الملتفة (عدم الرغبة في استمرار الاتصال أو الاستعداد للتحديث) .
- * الإشارة بأصبع واحد (السلطة والمسئولية) .

وهكذا تدل حركات الجسد من خلال الإيماءات المختلفة على رسالة ومضمون معين من الممكن أن يؤثر بالإيجاب ، أو بالسلب على العملية الاتصالية وفقاً وطبيعة تلك الحركات ومدى ارتباطها بالموقف الاتصالي ، وهو ما يستوجب ضرورة الوعي بتلك الحركات ومعنى ومغزي ما تشير إليه لتوظيفها بشكل إيجابي وسليم لتفعيل العملية الاتصالية وتحقيق أهدافها الأساسية . كما يجب أن يكون هناك تناسق بين كافة الوسائل الاتصالية المستخدمة لنقل الرسائل من وسائل شفوية ، ومكتوبة ، وغير مكتوبة

قناة الاتصال :

تمثل الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر (المستقبل) أثناء عملية الاتصال ، وقد تكون شفوية أو كتابية أو إلكترونية ، ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى ملائمة الوسيلة لتحقيق الهدف من الموقف الاتصالي

التغذية الراجعة :

وتعبر عن رد فعل المتلقي أو المستقبل على رسالة المرسل الذي قد يستخدمه الأخير (المرسل) في تعديل رسالته التالية ، كما أنها جزء لا يتجزأ من عملية الاتصال وسبب رئيس في استمرار الموقف الاتصالي حيث تزداد درجة الكفاءة ، والفعالية لنظام الاتصال بارتفاع درجة التجاوب بين طرفي عملية الاتصال . وحتى تكون التغذية الراجعة ذات درجة عالية من التأثير الإيجابي على عملية الاتصال لا بد من مراعاة مايلي :

المباشرة:

أي لا بد أن تكون التغذية الراجعة تالية مباشرة للرسالة لأنها تفقد تأثيرها ومعناها بمرور الوقت
الخصوصية والدقة :

فكلما كانت التغذية الراجعة أكثر تفصيلاً ودقة كلما كان لها الأثر الأكبر على جودة وفاعلية الاتصال .

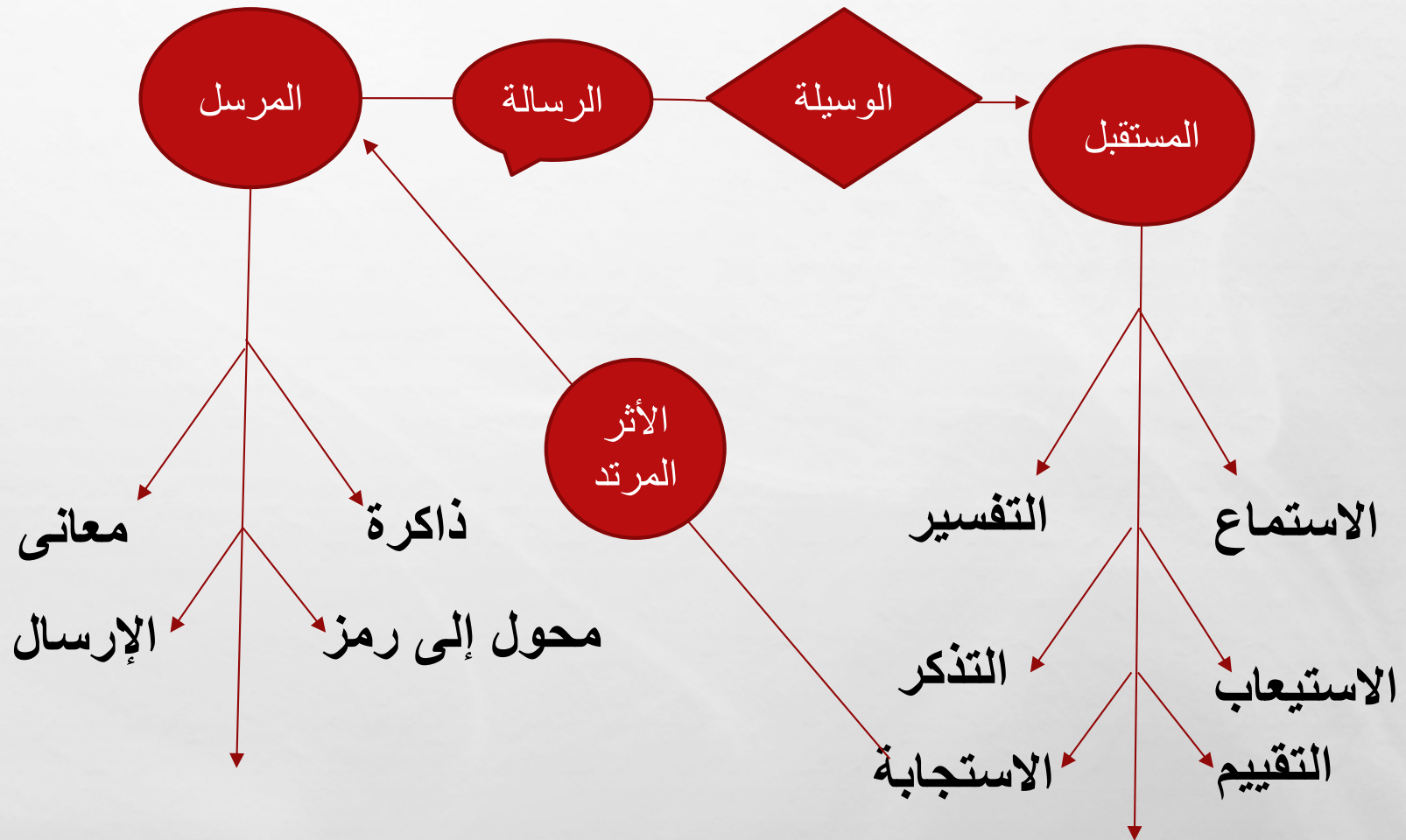
الإرتباط بالأداء:

حيث تزداد فعالية الاتصال كلما ارتبطت عملية التغذية الراجعة بعملية الاتصال والهدف منها أكثر من التركيز علي شخصية المشترك في عملية الاتصال ، وتعتبر من العناصر الأساسية التي تعمل على تأكيد الفهم المشترك بين أطراف العملية الاتصالية مثال على ذلك :
تأكيد الفهم المشترك فيما بين رجل الشرطة والجمهور ، ولتحسين عملية الحصول على المعلومات يجب على رجل الشرطة مراعاة ما يلي:

- * تقبل التغذية الراجعة بشكل إيجابي وصدر رحب
- * التأكد من وصول الرسالة عن طريق السماح بالأسئلة
- * إعطاء اهتمام خاص بالاتصالات غير المكتوبة

مما سبق يمكن التأكيد على الهدف الرئيس للاتصال ، والذي يتمثل في وصول الرسالة بشكل واضح ودقيق ودون أي غموض من خلال بذل الجهد من قبل المرسل والمستقبل حتى لا تتعرض تلك العملية للأخطاء التي تحول دون الفهم الصحيح للرسالة ، ومن ثم إهدار فرص التواصل مع الآخرين .

ويمكن تلخيص الكيفية التي تتم من خلالها عملية الاتصال في الآتي :



مهارات الاتصال الفعال



مهارات التحدث

تعد مهارة التحدث من المهارات الهامة في الاتصال بالآخرين ، وعلى الرغم من قدرة الأغلب الأعم من أفراد المجتمع على الحديث ، إلا أن هناك العديد من ممن يفتقدون مهارة أو فن الحديث ، فمهارة الحديث تشترط عدة بنود أساسية من أهمها اختيار محتوى ومضمون الحديث ، و مراعاة الفروق الفردية بين الناس ، اختيار الوقت المناسب للحديث ، ومعرفة الأثر الذي تركه على الآخرين ، وهو ما يحيلنا لإبراز النقاط الأساسية التالية والتي من شأنها تفعيل مهارة الحديث بحيث يأتي بأهدافه المحددة ، وينعكس بشكل إجمالي على عملية الاتصال حتى تتحقق فعالية تلك العملية كالتالى:

مهارات التحدث الفعال



معايير البدء في الحديث

هناك من الأساليب ما يمكن استخدامه لتفعيل مهارة الحديث والبدء في حديث مؤثر وهي كالتالي :



إسأل الحضور سؤالاً
مباشراً لينتبهوا و
يفكروا



أذكر شخصية هامة أو
مقولة شهيرة تؤيد ما
تطرحه



الكلام عن شخص معين
قد مر بموقف له علاقة
بالموضوع



الكلام عن
إحصائية غريبة
أو مثيرة للدهشة
ترتبط بموضوع
الحديث



استخدم أسلوب التشويق في
الحديث لجذب الآخر



تحدث عن موقف
شخصي حدث لك ذا
صلة بالموضوع

أساليب الانتهاء من حديث



استخدام بعض الدلالات
التي تشعر المستمع
بقرب الانتهاء من
الحديث



ترتيب أهم الأفكار
المتضمنة في
الموضوع



سرد خاتمة
قصيرة تمهيدية
ذات ارتباط
بالموضوع



طلب الاستماع إلى ما تم
الاستفادة منه في إطار
الموضوع المطروح



تلخيص النقاط الهامة
في الموضوع

معوقات الأتصال الشفوى (الحديث)



* اختلاف العادات والتقاليد لكل من المرسل والمستقبل.

* عائق الإدراك الفردى و حالة الفرد النفسية .

* اختلاف المستوى الثقافى والخبرة بين المرسل والمستقبل.

* خبرات المستقبل السابقة مع المرسل .

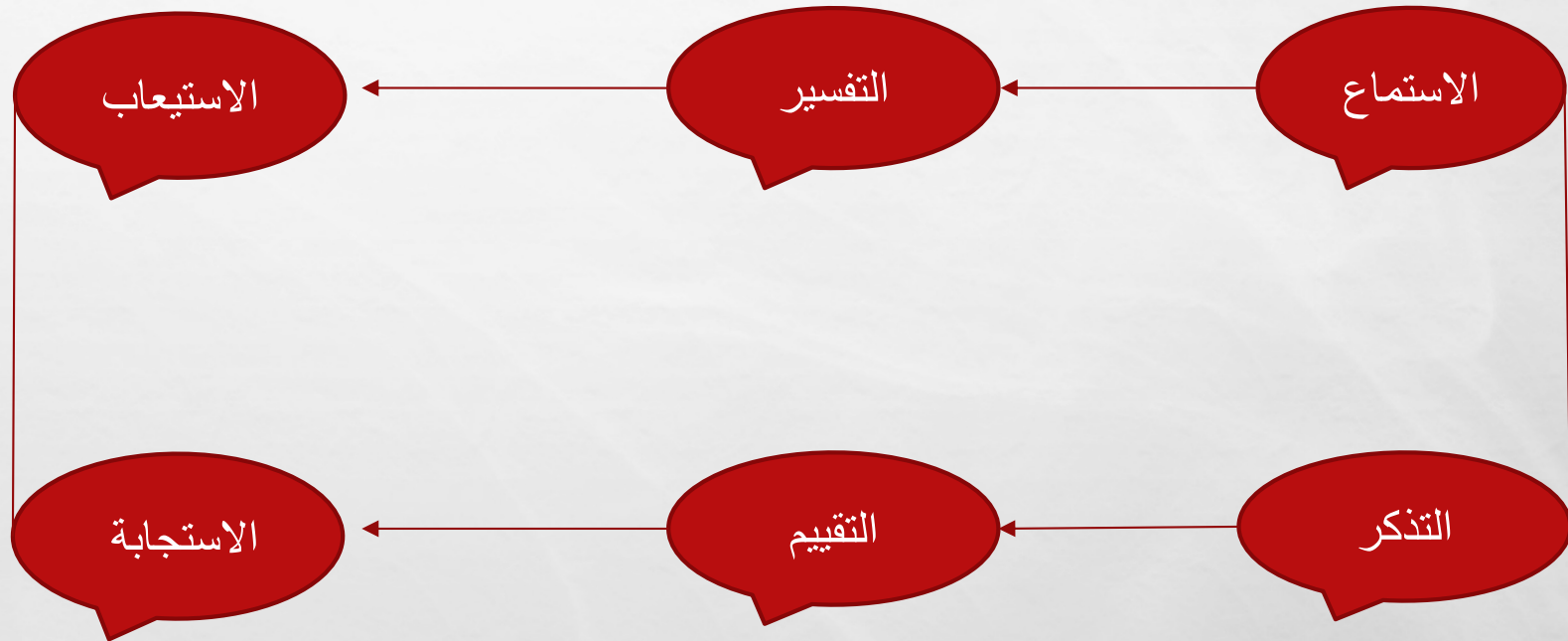
* استخدام المرسل لكلمات ومصطلحات تحمل أكثر من معنى .

هذا إضافة إلى:

- * عدم اختيار المرسل للوقت المناسب لإرسال الرسالة .
- * عدم قدرة المرسل عن التعبير بشكل واضح ودقيق عن ما يهدف إليه .
- * زيادة عدد الرسائل الموجهة من المرسل عن قدرة المستقبل للاستيعاب ومن ثم التفاعل .
- * فقد جزء من المعلومات أحياناً أثناء عملية الاتصال .

مهارة الإتصالات

وتعد من أهم المهارات التي يجب أن يتحلى بها المتلقى (المستقبل) ، وتتم بشكل متبادل بين طرفا الإتصال ، وتتكون من عدة مبادئ من أهمها الآتى :



مبادئ الإتصّات الجيد

حاول قراءة
كل ما لا يتلفظ
به

أعطه
الفرصة لقول
كل ما يريد

التركيز التام
للمتحدث

تجنب سرعة
التعميم

ركز على
الأفكار
الأساسية

انتبه لتعبيره
غير اللفظي

تواصل معه
بطريقة
منظمة

احترم أسلوبه
في الحديث

تجنب تصنيف
المتحدث و
إصدار أحكام
مسبقه عليه

الوصايا العشر للإنصات والاستماع الجيد

كن مرناً مع كل متحدث
وتقبل أسلوبه

لا تتعجل بالتقييم ولا
تقاطع المتحدث

إنصت إلى الأفكار
الرئيسية في الحديث

البحث عن مجالات
الاهتمام المشتركة

كن يقظاً وابتعد
عن الانفعال

قاوم التششت وابتعد عن
مصادر الضوضاء

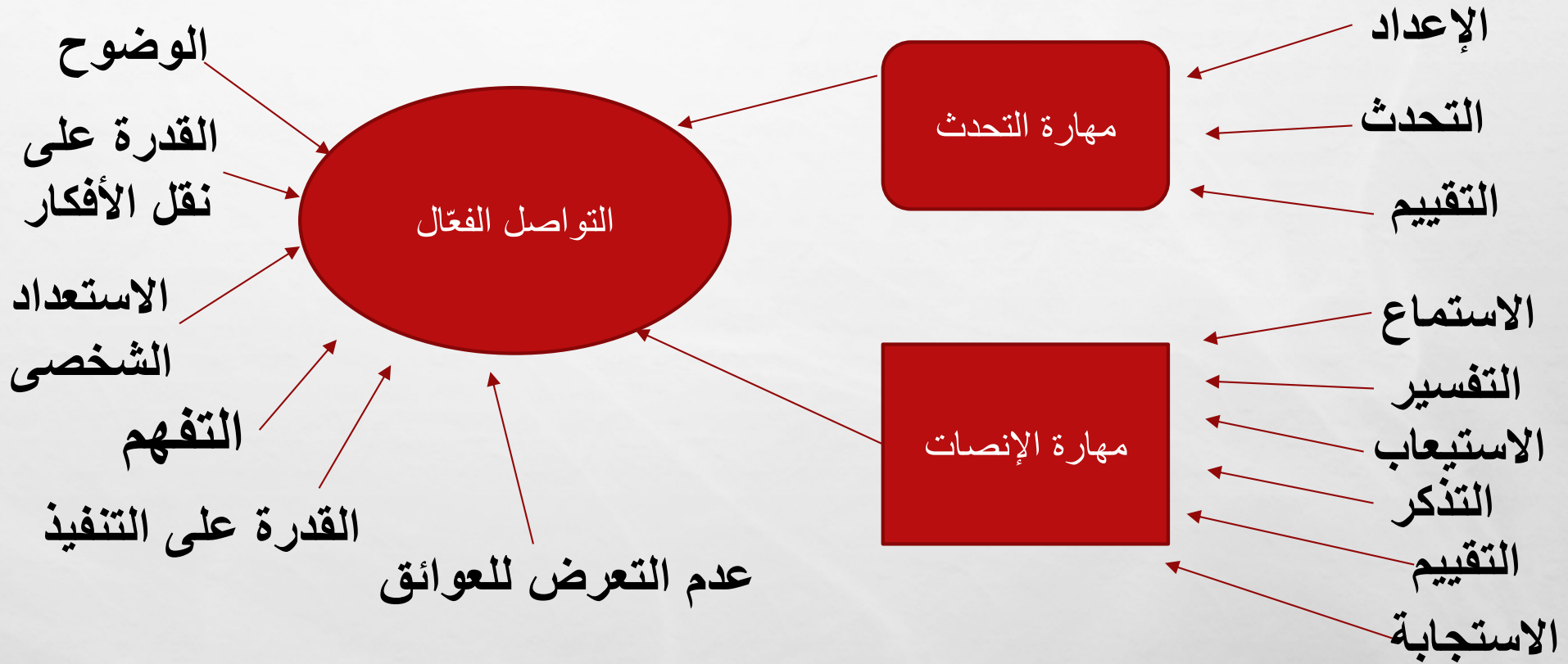
حاول أن تفكر
بصورة أسرع
من الحديث

اهتم بمحتوى
الحديث أكثر من
اهتمامك بأسلوب
المتحدث

درب عقلك علي
التركيز

تفرغ للحديث
بكل حواسك

من خلال ما سبق طرحه يمكننا تحديد طبيعة العلاقة التفاعلية فيما بين مهارة
التحدث ومهارة الإنصات وكيفية انعكاسهما على فاعلية عملية الاتصال



مهارة الحوار والإقناع

حيث يشير إلى عملية تغيير أو تطويع آراء الآخرين نحو رأى معين مستهدف ، وتتطلب أن يكون لدى القائم بها عدة خصائص من أهمها :
مساعدة الآخر المراد إقناعه على الاستعداد لتلك العملية من خلال تسليط الضوء على نقاط التلاقى ، والأمور المشتركة دون أن يكون هنالك أية خلافات شخصية

ومن العناصر التقليدية التي تستند إليها مهارة الإقناع ما يلي :
***المرسل :** وهو القائم بعملية الإقناع ولا بد أن يتصف بعدة صفات من أهمها (الثقة بالنفس ، المصداقية ، حسن استخدام أساليب الإقناع ، المستوى الثقافي و التعليمي وغيرها)

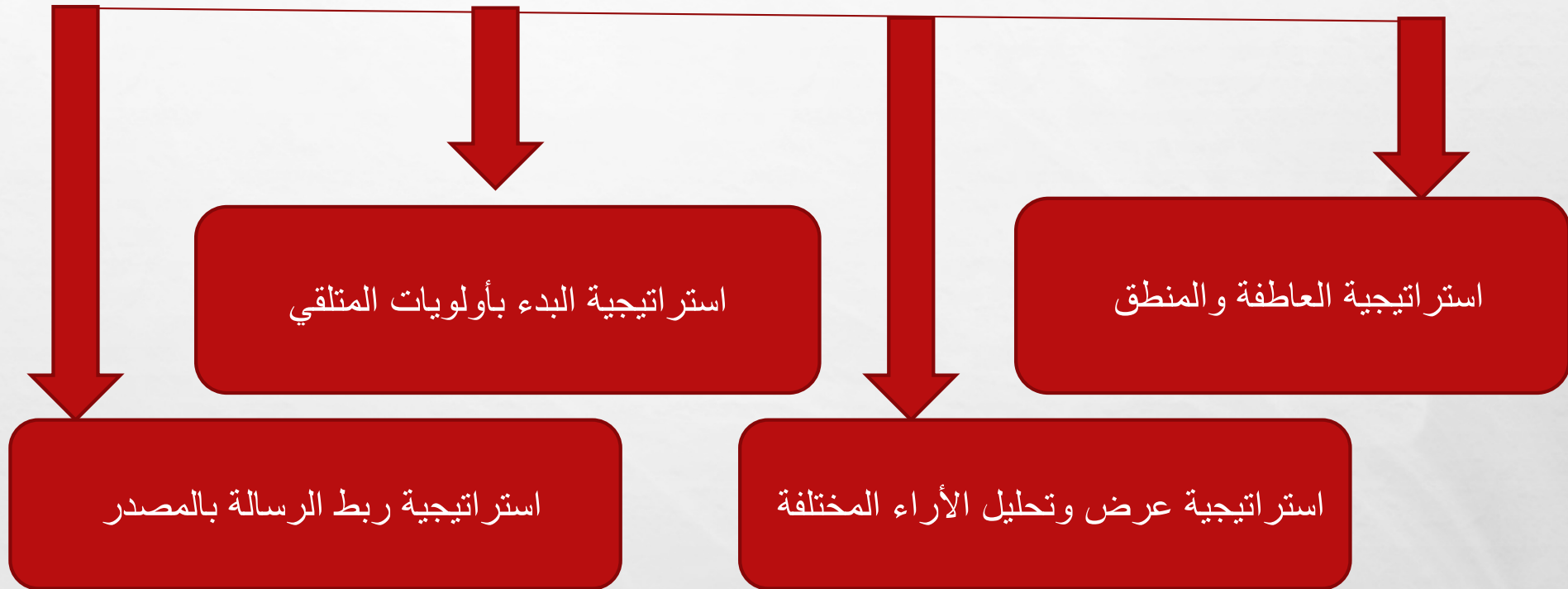
الرسالة : وتمثل الغاية المستهدفة من عملية الإقناع ولا بد أن يتوافر بها عدة شروط منها (الوضوح ، تحديد الهدف ، ترتيبها بشكل منطقي ، دعمها بالأدلة والبراهين العلمية ، مدعومة بالعبارات والأمثلة المناسبة التي تتماثل وتتسق وطبيعة الموضوع المطروح للإقناع ، أن تبتعد عن الجدل و استفزاز الآخر ...) .

المتلقى : هو الطرف المستهدف من عملية الإقناع سواء أكان فرد ، أو مجموعة ويجب مراعاة بعض الخصائص فيما يتعلق به مثل (الفئة العمرية ، العوامل البيئية ، المستوى التعليمي والثقافي ، المستوى الوظيفي ...) ، وذلك حتى تتفق عملية الإقناع وطبيعة الشخص المراد إقناعه (المتلقى) .

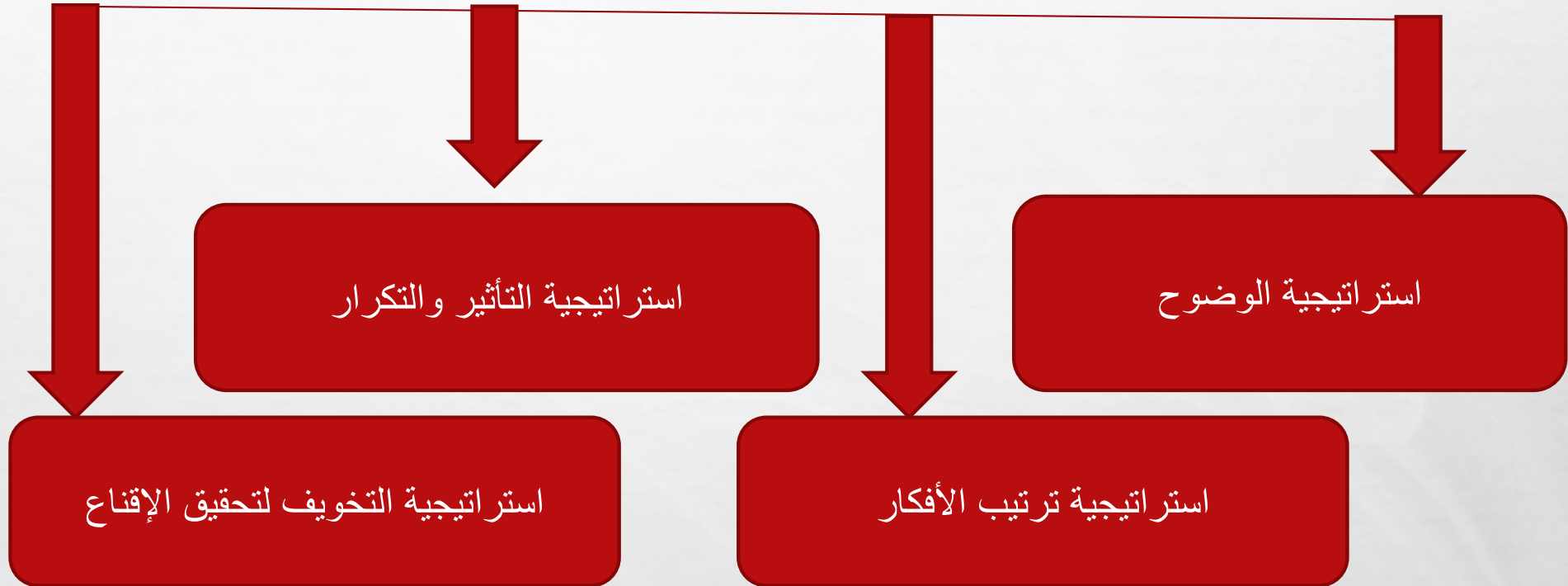
وهناك من العناصر الإضافية التي لا بد من وجودها حتى تحدث عملية الإقناع بفعالية ومنها الآتي :

- * **وسيلة الإقناع :** والتي لا يمكن حدوث الإقناع إلا في إطارها وتختلف باختلاف استراتيجيات عملية الإقناع كما سنوضحها لاحقاً .
- المكان والزمان :** وهما من مقومات عملية الإقناع ومن أهم أسباب الوصول لتلك العملية أو المرحلة (الإقناع) .
- * **رد الأثر :** وهو من العناصر الأساسية لحدوث الإقناع وفعاليتة ولا يمكن تجاهله ، فهو العنصر الرئيس لمعرفة النتيجة النهائية للإقناع .

استراتيجيات عملية الإقناع



استراتيجيات عملية الإقناع



*** استراتيجية العاطفة والمنطق :** حيث يستخدم المنطق المناسب مع المتلقى المستهدف من عملية الإقناع من خلال استمالة دوافعه الفردية حتى يصل إلى مرحلة الإقناع بفكرة أو رأي معين ، وهذه الاستراتيجية يعتمد نجاحها على مدى التعارف المسبق بالمتلقى لتحديد الآلية الأفضل لإقناعه .

*** استراتيجية البدء بأولويات المتلقى :** ويتم البدء بأولويات المتلقى حتى تكون الفرصة للإقناع أكبر من خلال تحديد احتياجات المتلقى والبدء بها ، فمن الطبيعي أن إقناع أي فرد للقيام بعمل معين يفترض الاستناد على شعوره بكون ذلك العمل سيحقق هدف كان يفكر فيه من قبل .

*** استراتيجية عرض وتحليل الآراء المختلفة :** وتعتمد على توضيح الرأي والرأي الآخر بشكل شفاف لتحقيق عملية الإقناع لما لذلك من تصدى لوجهات النظر المضادة والغير متوقعة .

*** استراتيجية ربط الرسالة بالمصدر :** حيث يقوم المرسل بإرجاع و إسناد وجهة نظره إلى مصادر موثوقة ، والابتعاد عن سياسة الهجوم أو تحدى الطرف المقابل بشكل مباشر .

*** استراتيجية الوضوح :** وفى هذه الحالة نجد أن درجة وضوح الهدف من أهم العوامل التي تساهم في عملية الإقناع ، فكلما كانت الرسالة واضحة كلما كانت أكثر إقناعاً ، ويتوقف درجة وضوح الرسالة وفقاً وطبيعة الموقف والهدف المراد الوصول إليه .

استراتيجية التأثير والتكرار : فنجد أن إعادة الرسالة وتكرارها على ذهن المتلقى بشرط أن يكون التكرار متنوع ومفيد و متحكم بوقته ومكانه و ذو مكانة مؤثرة في نفسية المتلقى .

*** استراتيجية ترتيب الأفكار :** وتعتمد على الترتيب المنطقي للأفكار المتضمنة في الرسالة ، وعدم التناقض في الطرح وتنسيق الأولويات والاستعداد للمعارضة لتحقيق عملية الإقناع .

*** استراتيجية التخويف لتحقيق الإقناع :** ويستخدم هذا النوع في حالات حرجة عندما تفشل الطرق السلمية في الإقناع مثل حالات الحروب ، مع مراعاة عدم الإفراط في التخويف تحسباً من الابتعاد عن الهدف من تلك الاستراتيجية وهو الإقناع .

معوقات عملية الإقناع

التسلط والاستبداد (ويؤدي ذلك على
عدم تقبل المتلقى لأرائك وبراهينك
للإقناع)

ضعف المرسل والرسالة (نتيجة
ضعف القدرات وفشل الحجج
والبراهين)

تداخل الأفكار والإرباك الذهني (حيث
أن كثرة الأفكار وتداخلها تضعف
عملية الإقناع)

تعنت الشخص المقابل (وهو ما يؤثر
سلباً على عملية الإقناع و إرباك
المشهد التفاوضي)

الاعتقاد الخاطئ باستحالة الإقناع (وهو ما يسبب الفشل الذريع لعملية
الإقناع نتيجة فقدان الثقة في النفس ،
والعجز ..)

عدم الإشادة بالمتلقى (نجد أن عدم شكر
المتلقى وتقديره يجعله غير متجاوب مع
المرسل أو القائم بالإقناع)

مهارات الاتصال اللفظي ولغة الجسد

لعل من أهم ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى قدرته على التعبير عن أفكاره من خلال وسائل الاتصال المختلفة بدءاً من عصر الإشارات والمعلومات ، وانتهاءً بعصر الاتصالات الحديثة المتطورة ، حيث تتنوع أشكال ومهارات الاتصال لتشمل الآليات المختلفة لتفعيل التواصل الاجتماعي بالآخرين مع اختلاف مستوياتهم و فئاتهم ولهذا نجد أن اللغة العنصر الأهم في عملية اتصال فضلاً عن الرموز والإشارات.

فالارتصال فى حقيقة الأمر هو عملية نقل الحقائق ، والأراء والأفكار والمعانى والمهارات والتجارب والأحاسيس والاتجاهات وطرائق الأداء المختلفة التى تنتقل من شخص إلى آخر ، ومن جماعة لآخرى ، ومن جيل لآخر ، فهو شكل من أشكال العلاقات بين الناس و أداة من أدوات المجتمع من خلال الثقافة . كما أن الارتصال يغير سلوك الفرد فالإنسان يؤثر بغيره ، ويتأثر به ، فمن خلاله يتم توجيه السلوك السلبي إلى النواحي الإيجابية ، وفى هذا الإطار لا بد أن نوضح المهارات التى يستند إليها الارتصال اللفظى ، وغير اللفظى و لغة الجسد كالتالى:

مهارات الاتصال اللفظي

يعبر الاتصال اللفظي عن إحدى أنواع الاتصال التي تتخذ من الألفاظ والكلمات وسائل لانتقال الرسالة من المرسل إلى المتلقى ، حيث يختار الفرد الوسيلة أو الوسيط الذي يقوم من خلاله بنقل المعلومات وعادة ما يكون الوسيط هو الكلام أو الإيماءات أو حركات تعبيرية ويوضح بعض العلماء أن الكلمة المنطوقة تعد الأسلوب الأساسي في التواصل والتوجيه وهو ما يثير ضرورة التحليل المنظم للدور الذي تلعبه اللغة كوسيلة رئيسية في نقل الأفكار والآراء والأساليب العلاجية في حالة الإرشاد والتوجيه ، ومن أهم مهارات الاتصال اللفظي ما يلي :

مهارات الاتصال اللفظي



إعادة العبارات (أي إعادة نطق العبارات من قبل المرسل كما نطقها المتلقي مما يعطيها القوة والتأكيد ومن الممكن إعادتها كما هي أو يغير بها دون التأثير على معنى ومضمون العبارة .



مهارة عكس المشاعر (وتعبّر عن استجابة المرسل الفعّالة لما يقوله أو يفعله المتلقي وتخلق جواً ودياً يساعد على تقبل المتلقي للمرسل ولذاته وتعد هذه المهارة انعكاس لانفعالات المتلقي الظاهرة أو المختبئة في كلماته



مهارة التلخيص (حيث يستخدم المرسل هذه المهارة ليكتشف شيء جديد أو لينتقل إلى موضوع آخر ، وتنعكس تلك المهارة بالإيجاب على طبيعة الموقف الاتصالي حيث تجعل المرسل على رؤية واضحة وكلية للموضوع وللهدف كما أنها تدعم العلاقات بين الطرفين المرسل والمستقبل



مهارة طلب الاستيضاح (ويعتمد عليها عندما تكون الأفكار التي يرسلها ويتحدث عنها المتلقى غير واضحة بالنسبة للمرسل حيث يطلب توضيحها بشكل آخر كاستخدام الأمثلة وغير ذلك ..)



مهارة التشجيع (ويتم الاعتماد عليه للحصول على المعلومات بوسائل يشعر المتلقى أنها أقل اقتحاماً له ولخصوصياته وهو ما لا يعنى عدم طرح الأسئلة أو التوقف عن التحدث والتواصل ولكن استخدام المهارات والعبارات التشجيعية التي تجعل المتلقى يتحدث بشكل إيجابى وبدافعية ورغبة قوية في التحدث من خلال علامات التشجيع مثل (إيماءات الرأس ، وتعابير الوجه الإيجابية ..)



مهارة طح الأسئلة (وتتمثل في استخدام المرسل لطرح الأسئلة كآلية يمكن أن تمكنه من معرفة معلومات أكثر ولكن وفقاً وطبيعة الحوار مع الالتزام بعدم الإكثار منها ، وعدم طرح الأسئلة التي تتميز بالتحدى ، والتهكم والإحراج حتى لا يستشعر المستقبل أن الحوار بمثابة تحقيق أو تحرى عن شيء معين مما يجعله ينفر دون الحصول على المعلومات المطلوبة أو الهدف من الاتصال.



مهارة الاحترام والتقدير الإيجابي (وهى المهارة التي تؤكد على ضرورة الاحترام المتبادل بين طرفا عملية الاتصال (المرسل والمستقبل) وخاصة المرسل الذى يهدف إلى نقل رسالة معينة ، أو إقناع المستقبل بشئ معين أو معرفة معلومات محددة لذا لا بد من احترامه للمتلقى ومراعاة كرامته كإنسان ، وكشخص من الممكن أن يكون أحياناً في حاجة لمساعدة وفقاً وطبيعة الموقف الاتصالي ...)

مهارات الاتصال غير اللفظي

يشير الاتصال غير اللفظي إلى " حركات الجسم المؤكدة للمحتوى السلوكي الخاص بالفرد والذي يظهر أثناء الحديث أو عملية الاتصال بشكل تلقائي ، وهو ما يؤكد ما تريد أن ترسله من كلمات تصنعها تعبيرات الوجه والعين واليدين والكتفين والذراعين وقد تكون الأقدام أي " لغة الجسد " بمكوناته المختلفة للتعبير عن مشاعر وانفعالات الفرد المتصل من مرسل أو مستقبل ، وتتمثل أهمية الإيماءات والإشارات في لغة الجسد في التالي :

أهمية الإيماءات والإشارات :



تجسم أفكارك



تنقل حماسك إلى الآخرين



توضح وتؤكد كلماتك وحديثك



تضمن مشاركة الآخرين
لمشاعرك



هي أداة مساعدة تؤثر في نظرة
الآخرين لموضوعك

أنواع الإيماءات:



الإيماءات الوصفية (وهي التي
تستخدم لتوضيح حديثك)



إيماءات باقتراحات (وهي
التي تمثل رموزاً لأفكار
يمكن أن تساعد المتلقى أو
العميل على الحديث)



إيماءات مشجعة (وتستخدم
في تحفيز الآخرين على
إعطاء ردود فعل مناسبة)



الإيماءات المؤكدة (وتستخدم
في تأكيد المقصود بحديثك)

مهارات الاتصال غير اللفظي



الاستماع أو الإنصات (وهو
إحدى مهارات الاتصال غير
اللفظي ويستخدم للكشف عن كافة
المعلومات التي تحقق الهدف من
الاتصال كما أوضحنا سابقاً)



الصمت (ويعد من الفنيات التي
تساعد على الاتصال الفعال وتعكس
الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين
مظهرها ووظيفتها كمهارة تستخدم
لتفعيل العلاقة بين المرسل
والمستقبل)

مهارات الاتصال غير اللفظي



حركات أو لغة الجسد (حيث نجد أن حركة ووضع الجسم أثناء الاتصال يفعل من العلاقة بين المرسل والمستقبل مثال / حركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل بإيجابية من قبل المتلقي فهو دليل على التركيز والاهتمام والانتباه إضافة إلى حركة اليدين والتي تختلف من ثقافة لأخرى فقد تعبر أحياناً عن التقدير ، و أحياناً عن الرفض ، أو طلب الصمت أو غير ذلك ، وكذلك حركة الذراعين ، تعبيرات الوجه وغير ذلك ...)



الانتباه (وهو إحدى وسائل الاتصال المهمة التي تدعم عملية التفاعل بين المرسل والمستقبل وتعبر عن عملية تقرير المستقبل الاستمرار في أفكاره للمرسل حيث يمر الانتباه في القنوات التالية : (تعبيرات الوجه ، حركة الجسم ، مستوى التقبل ، الاستحسان ، والإيماءات ..)

ولتوضيح مهارات الاتصال غير اللفظي بشكل محدد لا بد لنا من معرفة وتحديد ماذا تعنى تلك الإيماءات و الحركات التالية :

- إذا تكلم معك شخص و وجدته ينظر إلى الأرض .
- إذا تكلم معك شخص ووجدته يضع يده على فمه.
- إذا تكلمت مع شخص ووجدته ينظر إلى سقف الحجرة .
- إذا تكلمت مع شخص ووجدته لا ينظر إليك .
- إذا تكلمت مع شخص ووجدته مغمض عينيه
- إذا تكلمت مع شخص ووجدته ينظر إليك

مهارات إدارة الغضب

انطلاقاً من كون الغضب هو حالة انفعالية تنتاب الفرد ، وتتفاوت في شدتها ، ومدتها ، وتكرارها نتيجة لضعف معرفي أو إدراكي أو سلوكي نتيجة عدم تفكير الشخص في عواقب أو نتائج سلوكياته لذا فهناك ضرورة لمعرفة المهارات و الاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها للتخلص منه و إدارته بطريقة إيجابية حتى لا يؤثر سلباً على عملية التواصل أو الاتصال بين الأفراد ، ومن هذه المهارات ما يلي :



البناء الإدراكي (وهو أن يحاول الشخص أن يغير طريقة تفكيره التي توجه في حالة الغضب إلى إهانة الآخر أو فعل ما يتعارض مع القيم ، والمبادئ ، والسلوكيات المجتمعية المرغوب فيها لذا لا بد أن يقوم الشخص بتدريب ذاته على إدارة تفكيره نحو ما يفعل علاقاته بالآخرين حتى وإن كان مضطراً لذلك .. هذا مع ضرورة الابتعاد عن قول بعض الكلمات التي تشعر بالإحباط مثل أبداً ، ودائماً وفقاً وطبيعة سياق العبارات والأفكار ، مع التذكر دائماً بأن المنطق يهزم الغضب ...)



الاسترخاء (ويتم من خلال التنفس العميق الذي يخفف من حدة الغضب ، والتحدث إلى النفس ببعض الكلمات والعبارات التي تعمل على الهدوء والاسترخاء ، إضافة إلى تجسيد الاسترخاء من خلال مخيلة الشخص بتذكر موقف ما يسعد ويريح الشخص ويجعله أكثر هدوءاً واسترخاءً ...)



الإنصات و التفكير جيداً قبل
التحدث أو الاتصال بآخر حتى
لا ينعكس غضبه على الآخرين
وهو ما يفقده الكثير.



روح الدعابة (وهى ما يمكن أن يعتمد عليها
أحياناً وفقاً وطبيعة الموقف الاتصالى للتخفيف
من حدة الغضب وتحقيق حالة الاتزان المرغوبة
، فعلى سبيل المثال / إذا تعرض الشخص
لموقف مهين من آخر عليه أن يرسم صورة
معينة لتلك الموقف ليسخر منه ويقلل منه
ويضحك عليه وهو ما يمكن أن يساعد الشخص
من التخفيف من حدة غضبه إزاء بعض
المواقف و الأشخاص) .



حل المشكلة (فغالباً ما يكون
الغضب بسبب مشكلة أو أزمة
ما لذا لا بد من التخفيف من
حدة المشكلات والأزمات التي
قد يعاني منها الأشخاص
وتثير غضبهم مما يؤثر سلباً
على عملية الاتصال ومن ثم
الفعال)



تغيير البيئة (فكثيراً ما تكون
البيئة المحيطة بالأشخاص
حافز قوى للغضب والإثارة ،
وعليه لا بد من تحديد المكان
الملائم والمناسب للاتصال
الفعال أو محاولة تهيئة البيئة
المحيطة لتكون أكثر إيجابية
للتواصل بين الأشخاص)

وفى الختام لا بد من التأكيد على تكاملية العلاقة بين كافة المهارات والمكونات السابق عرضها وتفسيرها حتى يتحقق الاتصال الفعال هدف الأفراد والجماعات و المؤسسات والمجتمعات لتحقيق غاياتهم المختلفة من خلال الاستناد إلى عمليات ومهارات الاتصال المتباينة المتمثلة في (التحدث ، الكتابة ، الإنصات ، الحوار ، الإقناع ، إدارة الغضب وغير ذلك) ، وهو ما ينعكس إيجابياً على طبيعة الحالة الأمنية والتنمية بالمجتمع

أشكركم على حسن استماعكم •