

مدخل إلى التواصل

يرجع أصل كلمة التواصل Communication إلى الكلمة اللاتينية communes ومعناها common أي "مشترك" أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء، فكرة، إحساس، اتجاه أو سلوك ما. مثال التواصل الفعال بين الطبيب والمريض من أهم العوامل التي تؤثر في علاج المريض وبقائه في حالة جيدة. بينما التواصل الغير فعال قد يكون معوق للعلاج وشفاء المريض.

تعريف التواصل:

التواصل سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر /مرسل ومستقبل/، قد تكون هذه المعلومات بيانات أو حقائق أو أفكارا أو انفعالات... له علاقة بين المرسل والمستقبل. هو سلوك مقصود من جانب المرسل ينقل المعنى المطلوب إلى المستقبل، ويؤدي إلى الاستجابة بالسلوك المطلوب منه.

سمات التواصل: يتميز التواصل بأنه

- عملية دائمة ومستمرة
- ينتشر في الزمان والمكان
- عملية تفاعلية
- يتسم بالتغير والتجديد

حقائق عن التواصل:

التفاعل: التواصل عملية تفاعل بين طرفين إرسال واستقبال، أخذ وعطاء، لفكرة أو خبرة عبر قنوات خاصة من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى ونقل الرسالة.

الحواس: يتم نقل الرسالة عبر استخدام أعضاء الحواس /السمعية، البصرية، الشمية، لمسية/ .

النية: الرغبة الصادقة والنابعة من الداخل بين الطرفين المتواصلين لتحقيق الغاية من التواصل ونقل الأفكار والخبرات.

أهمية التواصل:

1- نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات بما يسهم في اتخاذ القرارات وتحقيق الغاية المطلوبة.

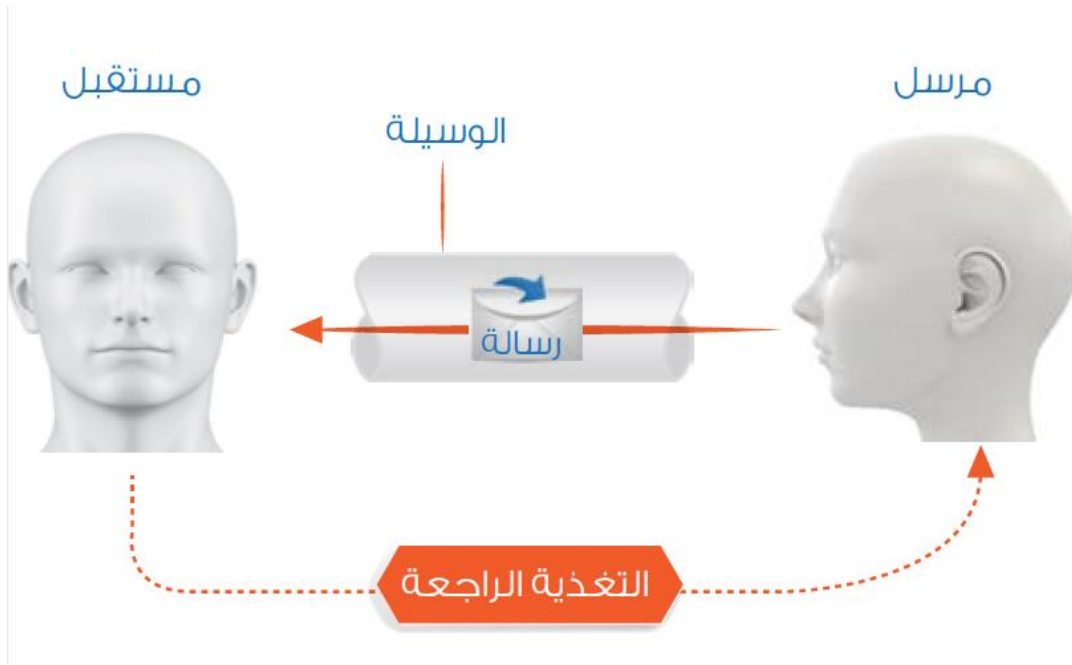
2- توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي.

3- نقل المفاهيم والآراء والأفكار لخلق التماسك بين مكونات المجتمع، وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها .

4- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد

5- وسيلة رقابية وإرشادية وتحفيزية للقيام بالأدوار المطلوبة.

عناصر التواصل:



المرسل أو المصدر:

وهو الجهة أو الشخص الذي يرغب في إرسال الرسالة والتي تتمثل في فكرة أو معلومة.

الترميز أو (التشفير): الترميز أو التشفير هو تحويل هذه الفكرة إلى رموز يمكن تحويلها إلى كلمات أو إيماءات أو أصوات.

فالتواصل يتطلب وجود مصدر لديه بعض الأفكار أو المعلومات التي يريد إرسالها، فيقوم بترجمة أفكاره إلى رموز تمثل المعنى الذي يرغب في توصيله عن طريق الرسالة، وتعتبر اللغة من أشهر الشفرات التي تستخدم للتعبير.

الرسالة :

وهي عبارة عن الرموز التي تحملها أفكار ومعلومات وآراء المرسل، وهي تأخذ عدة أشكال: الكلمات سواء الناطقة أو المطبوعة والحركات والأصوات والحروف والأرقام والصور وتعبيرات الوجه والجسم والمصافحة...

الرسالة تمثل المعنى الذي حاول المصدر إيصاله والذي من المفترض فهم المستقبل له.

قناة التواصل أو الوسيلة :

تلعب وسيلة التواصل بين المرسل والمستقبل دورا بارزا في فهم الرسالة، لذلك على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيرا وفعالية في المستقبل. كما أن هناك العديد من الوسائل الخاصة بالتواصل، فمنها الشفهي كالمقابلات الشخصية والجماعية والاجتماعية والهاتف والمؤتمرات والندوات... كما أن هناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات والذكرات والتقارير والمنشورات والدوريات والفاكس والاعلانات...

المستقبل أو المرسل إليه :

هو الشخص أو الأشخاص الذين يستقبلون الرسالة، من خلال الحواس المختلفة مثل: السمع والبصر والشم والذوق واللمس ويتم تنظيم واختيار المعلومات وتفسيرها من قبل المستقبل.

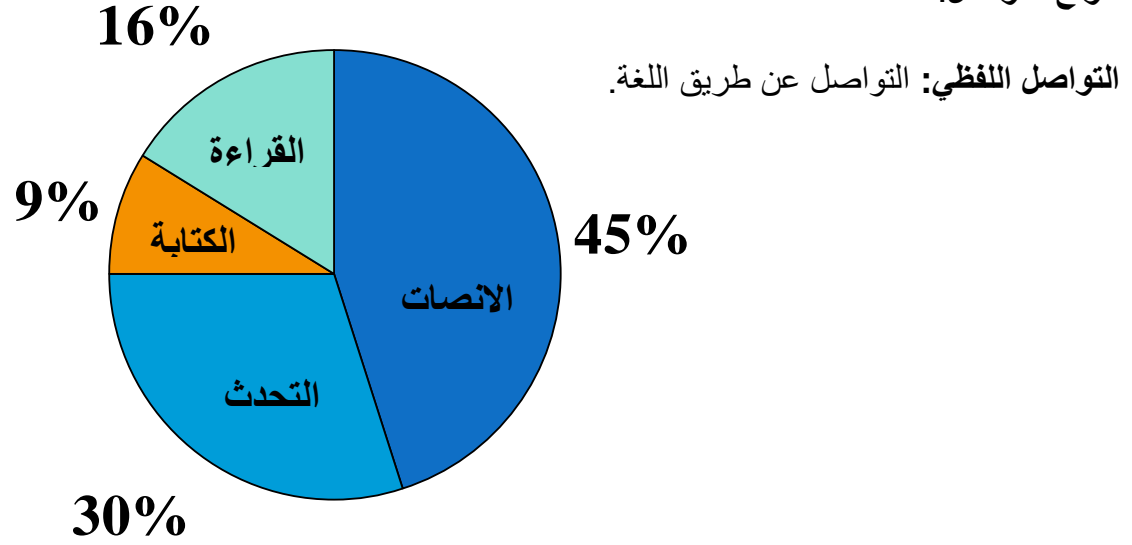
ويعطي لها مدلولات ومعان، وهنا نلاحظ أن عملية الاستقبال للرسالة وتفسيرها من قبل المرسل إليه تتأثر هي الأخرى بشخصية المرسل وإدراكه ودوافعه وحالته النفسية، وينعكس ذلك على تفسيره لمعاني الرسالة التي تعامل معها.

التغذية الراجعة:

أهم عناصر التواصل هو " مدى قبول الرسالة أو رفضها " وهي قد تكون سريعة أو بطيئة وقد تكون إيجابية أو سلبية ويتوقف نجاحها على الفهم الحقيقي والدقيق لمحتوى الرسالة وهدف الشخص المرسل إليه.

هذا وتعد القدرة على إرسال واستقبال التغذية الراجعة بطريقة فعالة من أهم عوامل النجاح في التواصل.

أنواع التواصل:



يتبين أن الجزء الأكبر من عملية التواصل تعتمد على مهارة الإصغاء.

التواصل غير اللفظي: ويشمل جميع الطرق التي يتم بواسطتها التواصل بين الأشخاص عندما يكونون موجودين بعضهم مع بعض، باستخدام وسائل أخرى غير الكلمات كتعبيرات العيون، الوجه، وحركات الرأس والأيدي والأرجل وغيرها من الرموز والحركات التي يطلق عليها اسم "اللغة الصامتة".

تؤكد الدراسات أن:

55% من عملية التواصل تعتمد على إيماءات الوجه.

38% من عملية التواصل تعتمد على نبرة الصوت.

7% من عملية التواصل تعتمد على الجانب اللفظي.

أيهما أقوى في التعبير والدلالة ، الأسلوب اللفظي ام غير اللفظي؟

وسائل التواصل غير اللفظية:

- وسائل شفوية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل شفاهياً عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية، والمكالمات الهاتفية، والندوات والاجتماعات، المؤتمرات).

يعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة ، إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.

- الوسائل الكتابية :

هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى...الخ). يعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المؤسسات.

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة.

أما أهم عيوبها فهي : البطء في إيصال المعلومات ، احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى

الوسائل غير اللفظية :

هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ).

يطلق عليها أيضاً لغة الجسد body language ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر التواصل وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب إلى 90% من

المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات وداخل المجتمع أيضاً .

التدريب على وسائل التواصل الغير لفظية:

السلوك غير الفعال	السلوك الفعال	وسيلة الاتصال غير اللفظي
بعيداً أو قريباً أكثر من اللازم.	مسافة فاصلة بطول الزاوع تقريباً.	المسافة.
مبتعداً عن المستفيد، مشدود.	مقرباً نحو المستفيد.	الحركة.
ينحني للراء.	ينحني ببساطة نحو المستفيد.	وضع الجسم.
غائبة.	منتظمة (عادية) .	نظرة العينين.
الاستمرار فيما يقوم به قبل الاستجابة	الاستجابة المستفيد في وقت كافٍ.	الوقت.
مدهم للأمام بينه وبين المستفيد.	غير ممدودة	الساقان والقدمان.
يستخدم كحاجز.	يقوب الأشخاص من بعضهم.	الأثاث.
غير معبر ولا يناسب مشاعر الآخرين	متماشٍ مع مشاعر الآخرين، مبتسم	تعبير الوجه.
لا تدل على الانتباه للكلام.	توضح الكلمات، رقيقة.	الإشارات.
مرتفع جداً، أو منخفض جداً.	مسوع بوضوح.	حجم الصوت.

معدل الصوت.	متوسط.	بطيء جداً، أو متودد.
مستوى الطاقة.	يقظ، منتبه خلال المحادثة الطويلة.	لا مبالي، كسول أو متوسع ومندفع.

أنواع التواصل:

التواصل الإيجابي: هو النموذج السليم للتواصل، حيث يعرض الشخص وجهة نظره بموضوعية وصراحة ويتيح للشخص الآخر فرصة عرض وجهة نظره كذل.

التواصل السلبي: هو الذي يتنازل فيه الشخص عن حقه في التعبير عن وجهة نظره بصراحة أو الرد على وجهة نظر الشخص الآخر، حيث يكون موقفه سلبياً أو انهزامياً.

التواصل العدوانى: هو الذي يتمسك فيه الشخص بحقه في التعبير عن رأيه ولكن على حساب حقوق الآخرين، فهو يفرض وجهة نظره على الشخص الآخر ولا يتيح له فرصة الرد أو التعبير عن موقفه.

معوقات عملية التواصل:

هذه المعوقات هي جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات بشكل سليم وتعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوه معانيها، أو تؤثر في كميتها، فهي إذن عوائق تقلل من فعالية التواصل حيث لا يجعله يحقق الغرض المطلوب منه بالدرجة المناسبة.

- ما هي إذن المشاكل التي تعطل فعالية التواصل؟

- ما هي أنواع هذه المشاكل ودرجة أهميتها من وجهة نظر الأفراد الذي يتعرضون لها؟

- ما هي الطرق المناسبة لعلاج أو مواجهة هذه المعوقات؟

المعوقات الشخصية: تعزى هذه المعوقات الى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم على الأشياء وفي مدى فهمهم للتواصل والاستجابة له ومن هذه المعوقات مثلاً:

1- تباين الإدراك (الاستيعاب والفهم)

2- الاتجاهات السلبية: مشاكل نفسية تتعلق بالانطواء والكبت، الغرور (الشعور بمعرفة كل شيء).

3 - القصور في مهارات التواصل مثل:

- القصور في مهارة التحدث بطلاقة والقدرة على مواجهة الأفراد والجماعات.

- القصور في مهارة التفكير المنطقي والقدرة على تكوين الآراء وربطها بعضها ببعض.

- القصور في مهارة الإصغاء.

المعوقات البيئية والثقافية:

1) مشكل الألفاظ واختلاف مدلولاتها.

2) عدم ملاءمة المكان (ندوة أو اجتماع....).

3) تباين المستوى الثقافي.

المحاضرة 6

مهارة الإصغاء

يعتبر الإصغاء من المهارات التي تساعد على التواصل الجيد بين الأشخاص وتعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للخبير أن يستثمر مهارة الإصغاء على نحو جيد في خدمة أهداف عملية المقابلة، فالصمت مطلوب أثناء الحديث وعلى الخبير أن يفهم صمت المستفيد ودوافعه وان يتدخل لتناول هذه الدوافع إذا كانت من معيقات التواصل.

يشمل الإصغاء الفعال الحواس الرئيسية الثلاث السمع والبصر والخبرات اللمسية ومن المعتاد أن نسمع كلمات الناس التي تعبر عن الحواس مثلاً: يبدو، يظهر، من الواضح، أشعر بأن، ألمس من كلامك، أخبرني...

أنواع مهارات الأصغاء:

تشمل أربع أنواع من الاستجابات وهي:

- الاستيضاح: يتم توجيه السؤال عقب رسالة غامضة وتبدأ عادة ب: هل تقصد أن تقول...؟ هل تعني...؟

- إعادة الصياغة: إعادة صياغة الجانب الخاص بمحتوى الرسالة والذي يصف شخصاً أو فكرة أو موقف.

- عكس المشاعر: عملية إعادة صياغة ولكن لجانب الوجداني من رسالة الشخص مثل يظهر الشخص الآخر خيبة أمل /حول عدم تحسنه/.

- التلخيص: فهو امتداد لإعادة الصياغة وعكس المشاعر ويشمل ربط جانبيين أو أكثر من جوانب الرسالة وإعادة صياغتها.

أنماط الإصغاء المختلفة لدى المستفيد:

(التعبير عن الكره وعدم الرغبة – حيرة المستفيد – عدم الفهم – تشيع – تحدي وتشكك بقدرات الخبير)

لا بد من اللجوء إلى الإنصات العاطفي (Empathic Listening) عندما يكون المستفيد في حالة الغضب والإنكار، أو اليأس، استجداء الاستعطاف.

مهارة الايضاح:

طلب الاستيضاح هو احد الأساليب التي يستعملها الخبير في المقابلة وقد يكون أحياناً متردداً في طلب الاستيضاح لكي لا يبعد المستفيد عن موضوع المقابلة وإذا كان الخبير غير قادر على اللحاق بأفكار المستفيد عليه أن يطلب منه الاستيضاح .

قواعد استخدام مهارة الإيضاح:

- الكلمات البسيطة: (الابتعاد عن الكلمات الصعبة أو التي تحمل أكثر من معنى)
- التفسير الميسر: (تفسير ميسر لأي جزء يحتاج لذلك مع مراعاة تفكير وثقافة المستفيد ومدى إدراكه ووعيه وسرعة بديهته مع عدم التسرع)
- التسامح والاحترام: (وجود تسامح لأخطاء المستفيد في التعبير عن نفسه واحترام ما يقول دون تعليق أو زجر أو إحراج)
- الثقة في النفس: (ثقة الخبير بنفسه اثناء استخدام هذه المهارة حيث أن استخدامه الخطأ يؤثر سلباً على التواصل بينه وبين المستفيد).

مثال:

- هل تقصد أن تقول...

- يمكن أن توضح لي ذلك...

مهارة إعادة الصياغة:

تشمل مهارة إعادة الصياغة الانتباه إلى الجانب المعرفي من رسالة الشخص مع ترجمة للأفكار الأساسية فيها. فهي لا تعني مجرد ترديد لما ذكره الشخص وإنما صياغته بكلمات جديدة تقود

لمزيد من المناقشة أو مزيد من الفهم مما يساعد على التركيز على أكثر كلمات الشخص أهمية ويتم إعادة صياغتها.

- التدريب على إعادة عبارات المستفيد دون تغيير.

- التدريب على إعادة عبارات المستفيد مع تغيير ضمير المتكلم.

- التدريب على إعادة الأجزاء الهامة من عبارات المستفيد.

- التدريب على إعادة مضمون حديث المستفيد/ الصياغة البديلة.

تهدف إعادة الصياغة إلى:

- أن تخبر الشخص الآخر بأنك فهمت رسالته.

- تشجيع الشخص الآخر على المضي نحو الفكرة.

- يساعد التركيز على الموقف أو الواقعة أو الفكرة أو اتخاذ قرار.

مثال:

-من الصعب علي أن استمر بين العمل والدراسة والاهتمام بأمور أسرتي، أنني أقول لنفسي سأنهار تماما في يوم ما.

- يبدو إنك تمر بصعوبة في الموازنة بين التزامتك والوقت المتاح لك.

مهارة عكس المشاعر:

بمعنى إعادة صياغة لمشاعر المستفيد في كلمات تعكس جوهر تلك المشاعر وهي مرآة صادقة يعكس بها الخبير مشاعر المستفيد وأحاسيسه.

أولاً: استخدام مهارة عكس المشاعر على المستوى السطحي الظاهري (Over Obvious Level):

ثانياً: استخدام مهارة عكس المشاعر على المستوى العميق المختبئ (Hidden Deep Level):

أهداف مهارة عكس المشاعر:

(شعور المستفيد بتفهم الخبير – التعبير عن مزيد من المشاعر من قبل المستفيد – كيفية تعامل المستفيد مع مشاعره)

خطوات استخدام مهارة عكس المشاعر:

(اصغاء لكلمات المشاعر – مراقبة السلوك غير اللفظي – عكس المشاعر في صورة لفظية – ملاحظة الاستجابة)

تذكر:

1. يجب الإنصات الجيد لمشاعر وانفعالات المستفيد وملاحظة سلوكه.
2. لا يجب الاهتمام بالمعلومات التي يدلها المستفيد أكثر من انفعالاته ومشاعره.
3. يجب عكس مشاعر وانفعالات المستفيد بشكل مهني.

مثال:

- لا استطيع أن اتجاوز الاختبارات غالباً ما أكون قلقاً ويكون أدائي غير متناسب مع جهدي.
- أن تشعر بالضيق كلما يكون لديك اختباراً

مهارة التلخيص (Summarizing)

مهارة التلخيص تكمن في قيام الخبير بإيجاز ما قاله المستفيد في عبارات مختصرة ومركزة، وهي مهارة جيدة تجعل المستفيد يتبين بعض القضايا التي قد تكون غير واضحة لديه أو غير متبلورة أو غير مؤكدة وهو ما ينطبق على الأفكار والمشاعر جميعاً.

الأغراض التي يستخدم فيها مهارة التلخيص:

(ربط عناصر في رسائل المستفيد – التعرف على موضوع مشترك في عدة رسائل – وقف استرسال المستفيد – تهدئة الجلسة – مراجعة التقدم الذي حدث – افتتاح وإنهاء الجلسات) .

خطوات أساسية لمهارة التلخيص:

(الانتباه واسترجاع رسائل المستفيد – التعرف على رسائل المستفيد المتكررة – تخير عبارات التلخيص (أنت) – متابعة استجابة المستفيد

أمثلة:

- أفهم من واقع ما تحدثت به بأن لديك العديد من المشاكل الاجتماعية قيماً يخص أصدقائك.
- من الصعب علي الجمع بين العمل والدراسة والاهتمام بشؤون الأسرة أقول لنفسي سأنهار تماماً.
- إذا أردنا أن نلخص ما قمنا به الجلسة فبوسعنا أن نقول قد تعرفنا بشكل عام على استجابات الإصغاء....
- أستطيع أن أقول من خلال النقاط التي عرضتها إنك تشعر بأن زملائك لا يحبونك وأنهم يسخرون منك من وراء ظهرك.
- فهمت من حديثك أنك ترتعش خوفاً ويتوقف الكلام في حلقك وتنصب عرقاً عندما تكون أمام الآخرين.
- تقول بأن والدك كان يتابع كل شؤون حياتك ولكن ظروف أصبحت تنقلب وبدأ يدمن على المخدرات وتغيرت معاملته معك.