



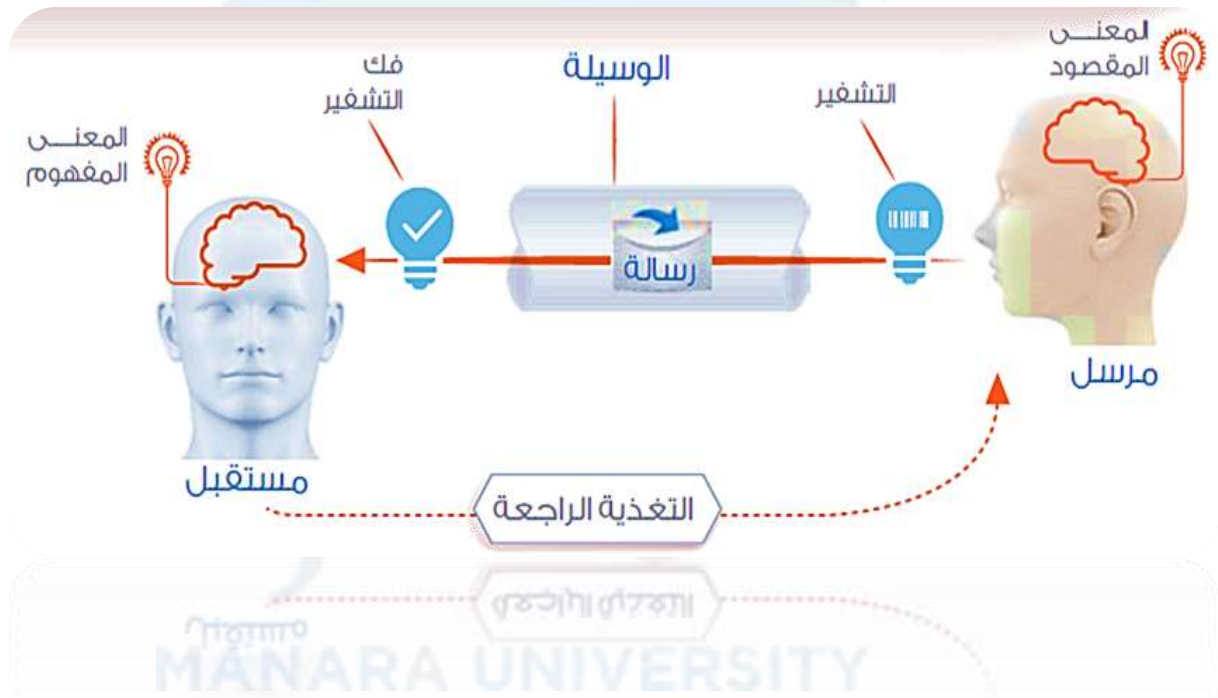
المحاضرة الثانية

عملية التواصل

The Communication Process

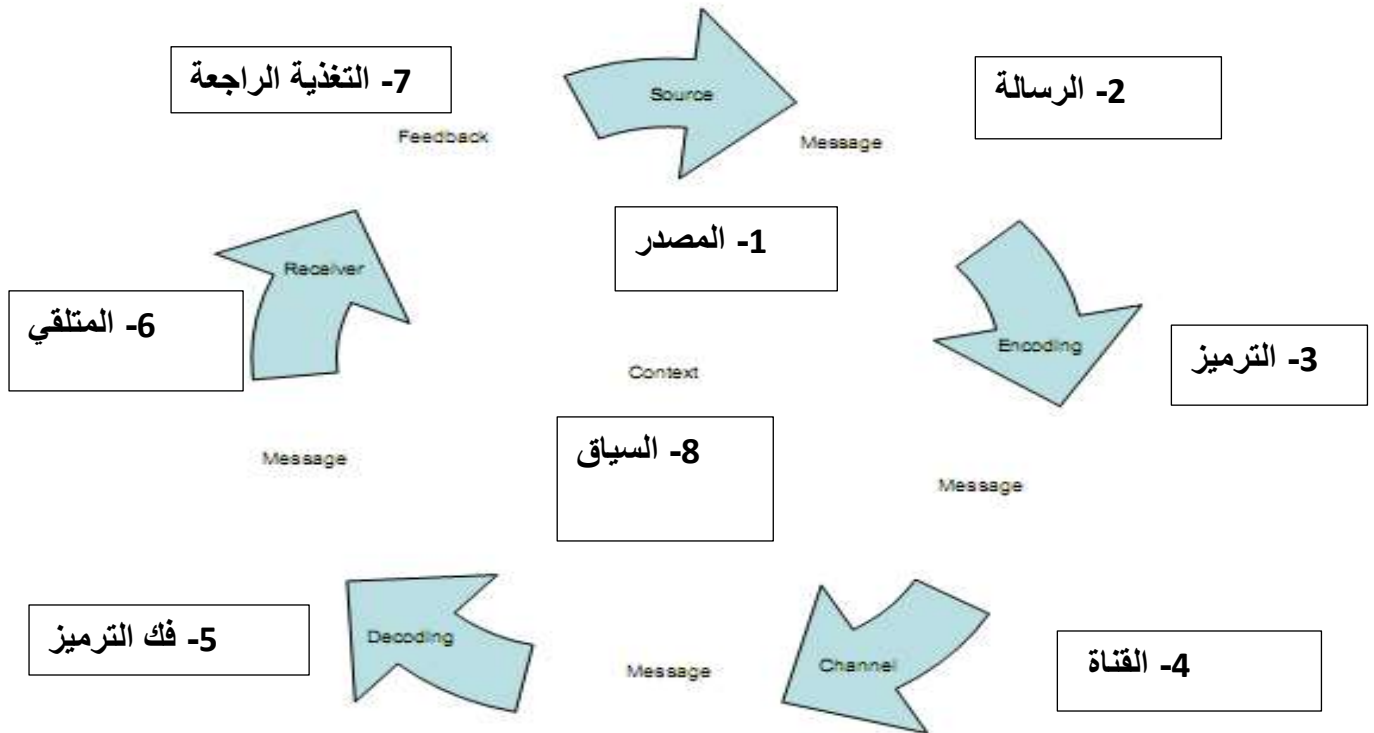
المطلب الأول: ما هي عملية التواصل؟

What is the communication process?



المطلب الثاني: أجزاء ومراحل عملية الاتصال

Communication process parts and stages



أولاً: المصدر

Source

المصدر هو مرسل الرسالة حيث يجب أن تكون واضحة في الرسالة التي ترسلها، يجب أن يكون المرسل واضحاً في ما الذي يريد أن يتواصل من أجله ولماذا؟ وماهي النتائج التي يتوقعها؟، فاذا لم تكن على علم بما الذي تريد إيصاله ولماذا: فعلى الأرجح أن تفشل عملية التواصل.

ثانياً: الرسالة

Message

الرسالة هي ببساطة المعلومات التي تريد الاتصال بها، في حال عدم وجود رسالة، ليس هنالك داعي للتواصل.

وإذا لم تستطع أن تختصر رسالتك، فأنت غير جاهز بعد للتواصل!

ثالثاً: الترميز

Encoding

الترميز هو عملية أخذ رسالتك ونقلها إلى تنسيق يمكن مشاركته مع طرف آخر، فإرسال الرسالة عبر وسيلة (الفاكس مثلاً) يجب أولاً ترميز المعلومات في الورقة قبل أن يصبح بالإمكان إرسالها بالفاكس.

الشكل الذي سيتم إرسال الرسالة به يجب أن يكون قابلاً للتفكيك / مقروءاً من قبل المتلقي.

يمكن أن يأخذ الترميز أحد الأشكال التالية:

- الكلمات
- الرموز
- الصور
- الرسوم البيانية
- الصوت
- النبرة
- اللغة غير الشفهية بما في ذلك تعابير الوجه ولغة الجسد

للترميز بشكل أفضل:

1- اعرف جمهورك (ما الذي يعرفونه، وما الذي هم بحاجة لمعرفته)

2- فكر في الاختلافات الثقافية، والبيئية واللغوية.

3- تأكد أن الرسالة تتضمن كل المعلومات التي تحتاج أن ترسلها.

معظم التواصل هو عبارة عن مزيج من هذه العناصر المختلفة للترميز، حيث إن فهم كيف يمكن استخدام العناصر المختلفة للترميز قد يحسن من أسلوبك في التواصل.

هل بعض المهارات كالتفكير الواضح، المقدرة على التعبير باختصار وغيرها تكفل حدوث التواصل الفعال؟

- بعض المهارات كالتفكير الواضح، المقدرة على التعبير باختصار، التسلسل المنطقي للأفكار والكلام المنظم هي هامة جداً سيما عند إجراء عرض تقديمي إلا أنها لا تكفل حدوث التواصل الفعال.
- من المهم ملاحظة أن المعاني غير المقصودة وكذلك المقصودة قد تتسرب بشكل غير اللفظي.

رابعا: القناة

Channel

سدساعدك نوع الرسالة التي لديك على تحديد القناة التي يجب عليك استخدامها، فمن الصعب إعطاء معلومات تقنية معقدة أو تعليمات عبر الهاتف فقط، ومن المؤكد أنك يجب أن لا تتواصل عبر البريد الإلكتروني عندما ترغب بانتقاد أحدهم.

خامسا: عملية فك الترميز

Decoding

تحدث عملية فك الترميز عندما نستلم الرسالة، فإن فك الترميز هو عملية تلقي الرسالة بشكل صحيح. حتى لو تم تنفيذ "الترميز بشكل جيد للغاية؛ هذا في حد ذاته لا يضمن أنه سيتم فك "الترميز" بدقة.

عند فك الترميز قد تظهر مشكلتين رئسيتين:

1-سوء التفسير: ما تم تفسيره مختلف عن ما تم إرساله.

2-الرسائل غير المقصودة: تسربت الرسالة بشكل غير مقصود.

قد يختلف المعنى المنسوب للرسالة باختلاف الشخص الذي يقوم بالتفسير، والسياق الذي تم فيه إرسال الرسالة والمعلومات الإجمالية التي تم إرسالها، من حيث الشخص الذي يقوم بالتفسير، لدينا جميعاً معتقدات ومفاهيم أساسية للعالم والتي ستؤثر على الطرق التي نميل بها إلى فهم المعنى ووصوله إلى البيانات الواردة.

لكي تفك الترميز بشكل أفضل، أنت تحتاج إلى:

- المقدرة على القراءة والفهم.
- الإصغاء.
- طرح الأسئلة عند الحاجة

سادساً: المتلقي

Receiver

لقد فكرت بالتأكيد بما الذي ترغب أن يصل للمتلقي، في الواقع: "الأمر لا يتوقف على ما تقوله بل على ما يسمعه الطرف الآخر" قد يستمع المتلقي إلى ما تقوله عبر منظوره، رأيه خبرته وتوقعاته الشخصية، حيث يجب عليك أن تفكر في ما يمكن أن تكونه بعض أفكارهم، تجاربهم أو معتقداتهم للمتلقين الذين تتواصل معهم.

في حال عدم نجاح عملية فك الترميز: عليك أن تساعد المتلقي عن طريق:

- الإرسال بطريقة مختلفة أو واضحة
- أوقم بتزويدهم بمعلومات إيضاحية

سابعا: التغذية الراجعة

Feedback

تمكنك التغذية الراجعة من معرفة كيف تم فهم رسالتك، حيث تتضمن التغذية الراجعة الرسائل الشفهية وغير الشفهية للآخرين، فعند التواصل وجها لوجه، تستطيع أن تقرأ لغة الجسد لدى الطرف الآخر كما تستطيع أن تسأله أسئلة للتأكد من فهمه، أما عند التواصل كتابياً، الاستجابة التي تحصل عليها هي معيار نجاح عملية التواصل.

ثامنا: السياق

Context

- يرتبط التواصل بالسياق، وهو الطرف الذي يتم التواصل ضمنه، يختلف تواصلك مع مديرك في العمل عن تواصلك مع أصدقائك.
- كيف تشعر اليوم: تحمل معنى مختلف عندما تقال بين الأصدقاء مقارنة بـ عندما تقال من طبيب إلى مريضه.
- يتضمن السياق أيضا البيئة التي تنتمي إليها أنت وجمهورك، ثقافة المنظمة التي تعمل بها وغيرها.

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسان