المحاضرة الأولى

عملية التواصل

COMMUNICATION PROCESS

الأهداف التعليمية: *Learning Objectives*

تهدف هذ المحاضرة إلى الإلمام بالموضوعات الاتية:

١- مفهوم التواصل.

٢- فاعلية عملية التواصل وكفاءتها.

٣- خصائص عملية التواصل.

٤- نماذج عملية التواصل.

٥- أنواع نماذج التواصل .

-النموذج البسيط للتواصل.

- النموذج المركّب للتواصل.

مقدمة:

- **التواصل عملية قديمة ارتبطت بوجود المجتمعات البشرية و تطورها، حيث أخذت أشكالا متعددة، تتفق و مراحل تطوره، و الإنسان سواء كانت لديه لغة منطوقة أو غير منطوقة أو الاثنين معاً، فما تزال اللغة المفهومة هي الأداة الرئيسية للاتصال على أساس أن الكلمات ليست إلا مجرد رموز تدل على أشياء معينة، و هي تختلف عن مجرد الأصوات التي تصدر دون أن تحمل معنىً محدداً.**

- **استخدمت كلمة التواصل في مضمونها بدلالات مختلفة، و أقدم تلك الدلالات كانت تعني: نقل الأفكار و المعلومات و الاتجاهات من فرد لآخر، ثم أصبحت تعني قنوات و خطوط مواصلات سلكية و لاسلكية تربط مكان بآخر، أو قنوات مائية و طرق حديدية و سفن و بواخر و عربات، بحيث شملت كلمة التواصل الوسائل المستخدمة في السفر و الانتقال من مكان لآخر.**

كما و يستخدمها المهندسون و الفنيون في مجالات الهاتف و الراديو و التلفاز و الأقمار الصناعية، و كذلك يستخدمها الأطباء في الحديث عن نقل الأمراض المعدية، كما تستخدم في مجال الإدارة على نطاق واسع، وفي مجالات أخرى في معانٍ مختلفة تخدم المجال الذي تستخدم فيه.

يحدث التواصل بطرق وأنماط مختلفة كما سنرى، ويحتاج إلى وسائل أو أدوات مساعدة كما يحتاج إلى العامل الذاتي ألا وهو المهارة اللازمة لنجاحه وهو ما قد يحتاجه الفرد في حياته العادية ، كما ويحتاجه العاملون في منظمات الأعمال ومنهم المهندسون أياً كان تخصصهم المهني.

سوف نعالج في هذا المقرر عملية التواصل وما هي أهم المهارات التي يحتاجها المهندس في عمله المهني مدركين مقدماً أن هناك العديد من المهارات التي قد لا نستطيع تغطيتها في هذا المقرر.

١- مفهوم التواصل: *Concept of Communications*

- يركز العديد من الباحثين في مجال التواصل جانباً كبيراً من اهتمامهم عند تناول موضوع التواصل إلى دراسة اللغة التي يتم التواصل بواسطتها، بما فيها الحركات و الإيماءات و الإشارات، على اعتبار أن اللغة هي أداة التواصل و نقل الثقافة و توصيلها إلى الآخرين في الوقت ذاته؛ لذلك يمكن النظر إلى التواصل بصفته عملية نظرية أساسها الحاجة إلى الكلام أو الكتابة و الاستماع و التفاعل مع الآخرين، و كلمة اتصال في اللغة الإنكليزية من المصطلح اللاتيني *Communis* بمعنى *Common* و تعني مشترك أو عام، وكلمة التواصل مشتقة من الأصل اللاتيني للفعل *Communicate* أي مشاركة الآخر بالمعلومات والأفكار و الاتجاهات والأحاسيس مع معلوماتنا و اتجاهاتنا و أفكارنا وأحاسيسنا. فالمشاركة والتفاهم حول فكرة ما أو شيء متضمن في عملية التواصل،
- في اللغة العربية فهي من (الوصل) أي البلوغ (وصل اليد وصولا أي بلغ) ، وتوصل إليه (أي تلطف في الوصول إليه) ووصله توصيلاً، أي أكثر من الوصل .
- تستخدم كلمة التواصل في الاسم المفرد *Communication* للإشارة إلى عملية التواصل التي يتم عن طريقها نقل معنى محدد، اما التواصل في صيغة الجمع *Communications* فتشير إلى الرسائل نفسها، أو منظمات التواصل.
- <u>يعرف معجم (وبستر)</u> التواصل بأنه: عملية نقل المعلومات بين الأفراد عن طريق نظام عام من الرموز والإرشادات أو السلوك.

- **التعريف الأشمل التواصل: عملية تتم بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مستقبل (شخص مع آخر، شخص مجموعة، شخص مع منظمة) يتم من خلالها نقل بعض النماذج من الأفكار أو المعلومات (لغة لفظية أو مكتوبه) والأحاسيس والإشارات أو الرموز (لغة غير لفظية وغير مكتوبة أو لغة الجسد) التي تحمل معانٍ محددة (رسالة) عبر وسيلة معينة، و في قناة اتصال، لتحقيق أهداف مشتركة على أن يتم في بيئة معينة تحدد مدى كفايته وفاعليته.**
- **نرى مما تقدم أن التواصل لا يعني نقل معلومات فقط، بل يعني نقل مشاعر وأحاسيس ورموزاً أيضا، أي إنه عملية تفاعل مشترك ومتبادل بين أطرافه.**

٢- فاعلية عملية التواصل وكفاءتها:

- **الفاعلية: Effectivenessيُقصد بفاعلية التواصل: قدرة المرسل على صياغة الرسالة التي تحقق الهدف إلى المستقبل أو الطرف المعني بها على أن يقوم المستقبل بفهم المعنى المقصود به منها كما يريده المرسل.**
- **الكفاية: Efficiencyيُقصد بكفاءة التواصل: قدرته على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل في الوقت المناسب، وبالسرعة المناسبة، وبأقل كلفة ممكنة.**

٣- خصائص عملية التواصل : *Characteristics Communication*

بما أن التواصل عملية نقل فكرة معينة، أو معنى موجود في ذهن شخص ما إلى ذهن شخص آخر أو آخرين بالحالة التي عليها الفكرة أو المعنى، هذا يعني أن التواصل يتميز بعددٍ من الخصائص يمكن إجمالها بالآتي:

أ- إنه عملية تفاعل بين طرفين: *Process Interactive* سواءٌ كانا شخصين ، أم شخصاً، أم مجموعة من الأفراد، أم منظمة، و الهدف من التفاعل بين المستقبل للمرسل هو فهم الفكرة من قبل المستقبل و تقبلها و التحمس لتنفيذها ، و هذا يجعل عملية التواصل عملية تفاعل مكون من من فعل و رد فعل، وبهذا يعني التواصل إقامة علاقة بين طرفين.

ب- إنه عملية اجتماعية و نفسية: *Social & Psychological process* يحصل في المنظمة التي هي نظام اجتماعي تقني يعمل لتحقيق أهداف محددة، حيث يمكن للقادة الإداريين استخدامه في تحريك الأفراد و الجماعات نحو تحقيق الأهداف المرغوبة ، كما أنها تمكنهم من فهم اتجاهات العاملين ، وتنسيق الروابط بينهم وبين اجزاء التنظيم وتنمية و توجيه العلاقات الإنسانية داخل المنظمة. أما كونه عمليه نفسية لأنه يعني فهم المعاني وتفسيرها والتصرف وفق هذا الفهم.

ت- التواصل يشكل نظاماً متكاملاً: *Completed system*

يتكون التواصل من عناصرَ متداخله ومتفاعلة تعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل و تغذية عكسية وبيئة التواصل وغيرها، وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل متناسق ومتناغم فلن تنجح عملية التواصل في إحداث التأثير المطلوب بين أطرافه.

ث. إنه عملية مستمرة: *Continuous process*

بمعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة، و إنما تصاحب المنظمة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل و تحافظ على مستنداته، و تزويد الباحثين و المسؤولين، و غيرهم بالمعلومات وتعرفهم على النشاطات التي تمارسها المنظمة عبر مراحل تطورها المختلفة.

٤- نماذج عملية التواصل: *Types of Communications*

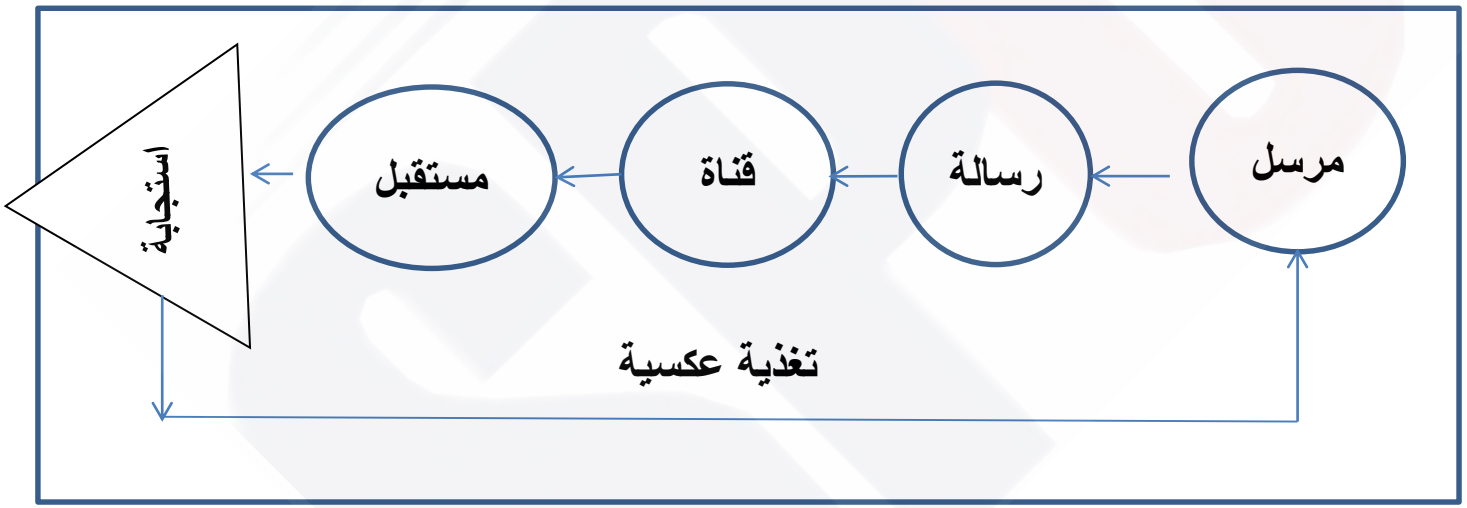
- **مفهوم النموذج: يعرف النموذج على أنه: تمثيل تجريدي مبسط للواقع مظهراً شبكه العلاقات المتداخلة المتعلقة بظاهرة محددة، وفق إطار منهجي يتصف بالقدرة التفسيرية و التنبؤية لسلوك هذه الظاهرة مستقبلاً.**
- **أهمية نموذج التواصل: ترجع أهمية تصميم النموذج إلى كونه مدخلاً علمياً يعرض التواصل بصفته عملية واضحة المعالم، و الخطوات مظهرا العناصر التي يتكون منها، و كيفية تفاعلها مع بعضها لتحقيق الهدف منه.**
- **يعني ذلك أن النموذج له مهام تعليمية وتدريبية تساعد في التعرف على أبعاده و خصائصه، و معرفة المهارات التي يجب أن تتوفر في أطراف عملية التواصل لنجاحها.**

٥- أنواع نماذج التواصل : Types of Communications Models

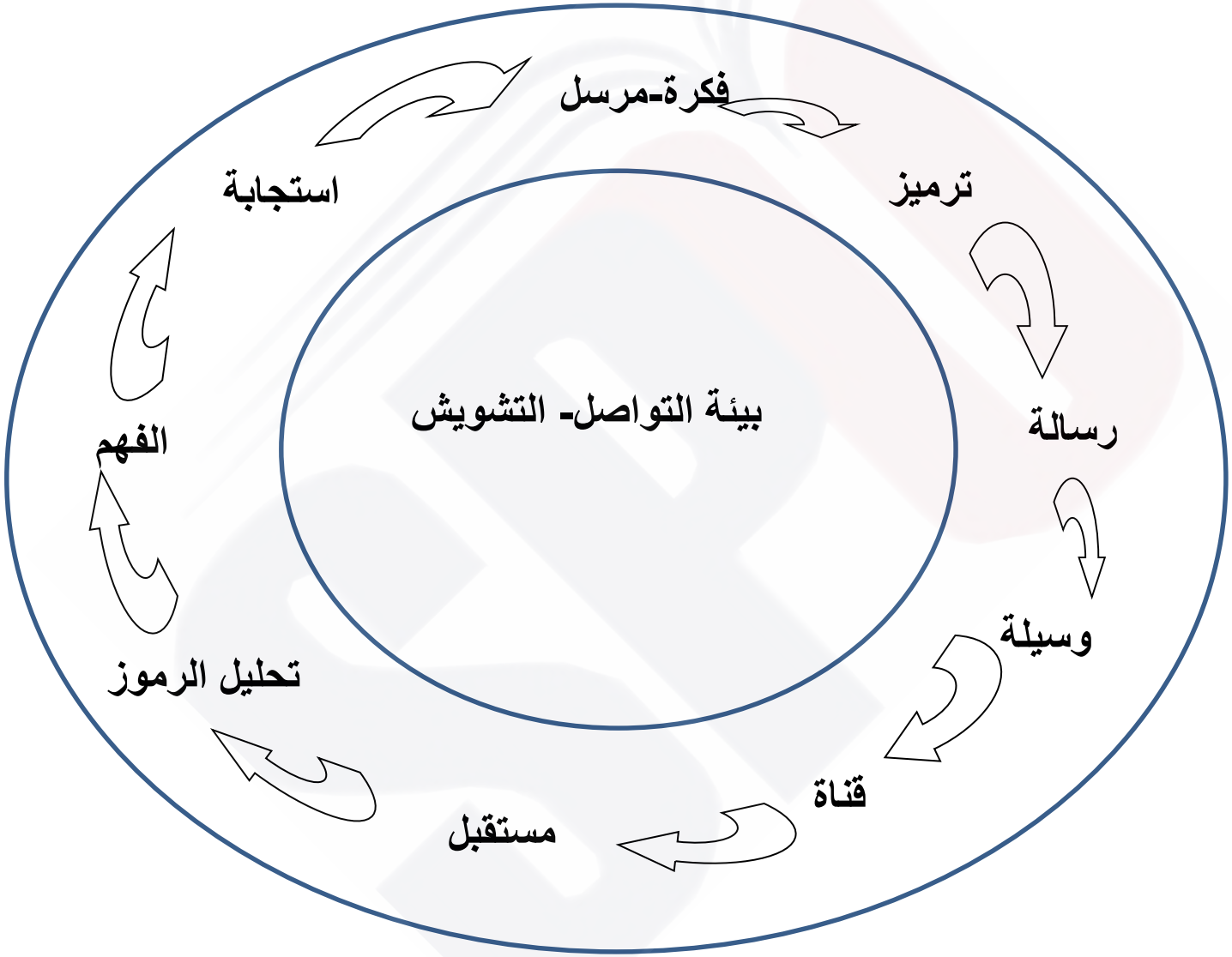
- **رأينا أن التواصل ليس عملاً فردياً؛ بل هو فعلٌ ديناميكي يرتبط بطرفين على الأقل هما المرسل والمستقبل هذا يعني أنه يتم ضمن آلية معينة تحدد فاعليته، هذه الآلية تدعى نموذج أو شكل التواصل، وهناك أشكال أو نماذج متعددة للتواصل، سوف نركز على نموذجين فقط هما النموذج البسيط والمركب للتواصل.**

أولا: النموذج البسيط للتواصل: *Sample Type*

- يبدأ النموذج البسيط للتواصل بين شخصين، حيث تتولد لدى الأول فكرة أو معلومة يريد نقلها إلى شخص آخر من أجل تحقيق هدف محدد، فيقوم الطرف الأول الذي هو مصدر المعلومات بتحويل الفكرة و ترجمتها إلى رموز معينة في صورة تعبيرات صوتية أو أحرف أو إشارات أو تلميحات (موضوع الرسالة)، يُراد إيصالها إلى الطرف الآخر (المستقبل) من خلال وسائل معينة تسمى قنوات التواصل، ليقوم باستجابة معينة إزاء الرسالة.



- **ثانياً: النموذج المركب للتواصل**: Complexed Model



- **تتكون عملية الاتصال وفق النموذج المركب للتواصل من العناصر الرئيسية الاتية:**

أ- **المرسل أو المصدر:** *Source or Sender* **هو نقطة البداية، و يتمثل في وجود فكرة، أو رأي، أو امر يتعين عليه نقله إلى جهة أخرى أو شخص، و قد يكون المصدر فردا أو جماعة، أو شيئا مثل محطة، جهاز، كتاب..الخ. و المرسل هو الذي يحدد هدفه من الرسالة وهو الذي يبدا عملية الاتصال، هذا وقد يتغير وضع المرسل إلى مستقبل عندما يتلقى ردة فعل أو استجابة المستقبل على رسالته التي وجهها ، علما أن المرسل يتأثر بعدد من العوامل التي تؤثر على فاعلية الاتصال ومنها:**

- **شخصية المرسل واتجاهاته وميوله و رغباته.**
- **مهارات المرسل ومستوى معرفته وخبراته و ثقافته.**
- **المستوى الاقتصادي والاجتماعي والوظيفي وغيرها للمرسل.**

ب- الترميز: *Encoding* **و يعني ترجمة الرسالة و تحويلها من فكرة إلى رموز و إشارات، أو رسوم أو عبارات محددة يفهمها المستقبل.**

ت- الرسالة: *Massage* **و هي عبارة عن خلاصة عملية الترميز، و تمثل الأفكار و القصد من الرسالة، بشكل واضح و مفهوم، التي ترسل من قبل المرسِل إلى المستقبِل للتأثير على سلوكه ويكون لدقة ووضوح الرسالة اثر في سهولة أو صعوبة الاتصال. مثل: الكلمات المكتوبة و المسموعة، أو الصور المرئية، أو الرسوم التوضيحية، أو الإشارات التي تنتقل عبر الأثير، كتعبير الوجه، و حركات الجسم. وهي تمثل النتاج المادي للمصدر (المرسل) الذي يضع فكره في كود كالتالي:**

- **حينما يتحدث، فإن الحديث هو الرسالة. وحينما يكتب ، فإن الكتابة هي الرسالة. وحينما يلوح، فإن الحركة ،هي الرسالة.**

- **مما تقدم نرى أن الرسالة تتضمن جانبين أساسيين هما:**

الأول: المضمون أو هدف الرسالة: *Coal of Massage*

تبدأ عملية التواصل بالفكرة التي تولد عند المرسل، حيث يقوم بتنظيمها و ترتيبها كي ينقلها للآخرين. و يقصد بالأهداف المنافع المشتركة بين أطراف الاتصال و التي تبرر البدء في الاتصال ليحقق كل طرف مصلحته منه؛ لذلك، فالاتصال الفعال أو الهادف يتطلب وجود هدف محدد وواضح لنقل الفكرة إلى شخص آخر، و عندما يغيب الهدف أو يكون مشوشا تفشل أو تضعف فاعلية الاتصال.

فالمرسل يزود المستهْدَفْ بالاتصال بمعلومات معينة بهدف تعليمي أو ارشادي أو لأهداف أخرى بحيث يضمن عدم قيامهم بأشياء غير مرغوبة. و لا يستطيع المرسل أن يقوم بنقل الفكرة كما تكون في راسه مباشرة، بل عليه تحويلها إلى رسالة و هذا يعني تحويلها إلى رموز أي شكل قابل للإرسال طبقا لمحتواها، و الظروف المحيطة بها و الهدف منها، و هنا تختلف أساليب الاتصال باختلاف أساليب الترميز، حيث يتاح للمرسل أن يتبع اسلوب الترميز المناسب المعبر عن فكرته. و هنا ننتقل إلى الجانب الثاني من الرسالة و هو الرموز.

الثاني: الرموز: *Symbols-Cods* **التي تستخدم في فعل مضمون الرسالة ومن أمثلتها: اللغة اللفظية وغير اللفظية، التعبير الرمزي أو الدرامي، الرموز السرية كما في الجيش، نظام الإشارات والرموز كما في إشارات المرور وإشارات مورس في الاتصالات البرقية، و من أساليب الترميز المعروفة، الترميز باللغة، و الترميز بالفعل.**

- **الترميز باللغة: تعد الألفاظ العناصر التي لا غنى عنها في الرسالة، و هي رموز لأشياء اتُفِق على تسمية ما تمثله تلك الالفاظ بالخبرة المشتركة. و إلى جانب ما للكلمة من تعريف فإن سامعها أو قارئها يختبر شعوراً أو تداعياً فكرياً ناشئاً عن الكلمة عند سماعها، أو قراءتها، فالكتاب عند شخص ما ليس إلا هذا الشيء الذي يحتوي على معلومات، بينما عند آخر هو الشيء الذي يوضع في المكتبة.**

- **يلجأ المرسل للترميز باللغة (من أفكار و معلومات) باستخدام الكلمات و العبارات، أو الصور لتكوين رسالته لينقلها إلى المستقبل الذي يستخدم حواسه المختلفة في فك رموزها و معرفة معانِيها.**

من الممكن أن تكون الرسالة مكتوبة، أو مرسومة، و سواء كانت الرسالة مسموعة أم مرئية فإن نجاح الاتصال يعتمد على مدى تطابق معاني الألفاظ و الكلمات و الصور في ذهن كل من المرسل و المستقبل. و قد تختلف باختلاف بيئة كل منهم و قيمهم و اتجاهاتهم، و بالتالي سيؤدي ذلك إلى إعاقة أو تشويش عملية الاتصال.

- **الترميز بالفعل:**

يقصد به الفعل الذي يقوم به الفرد و الذي يعبر عن معنى معين دون أن يكون مقترنا باللفظ ، و إذا حدث اختلاف بينهما حوله لفظ معين فإن الفعل دائما يكون أقوى من اللفظ لتأثيره السريع قناعة المستقبل.

- **مثال ذلك عندما تكون إشارة المرور حمراء فنتوقف منتظرين الضوء الأخضر؛ لكن إذا تدخل شرطي المرور فإننا سنتبع إشاراته و تعليماته بالمرور حتى لو كانت الإشارة حمراء.**

ث- وسيلة الاتصال: هي بمثابة الوسيط بين المرسل و المستقبل، و اختيارها يعتمد على طبيعة الاتصال و طبيعة الأفراد و السرعة و السرية و التكلفة و غيرها. و يقصد بها الادوات التي تستخدم بين أطراف الاتصال لنقل الرسالة، منها: الهاتف و الفاكس، و البريد الالكتروني، و المراسلات و الخطابات، و المذكرات و التقارير، مع الإشارة إلى أن وسائل الاتصال هذه هي غير أساليب التعبير، و غير قنوات و أشكال الاتصال و هذا ما يجب الانتباه إليه.

- **لذلك يفترض أن نجاح عملية الاتصال يتطلب تحديد و استخدام وسائل أو أدوات الاتصال التي تتوافق و خصائص الموقف أو بيئة عملية الاتصال الجارية.**

ج- قناة الاتصال: *Channel* و يقصد بها المسارات التي تنتقل أو تتحرك عبرها الرسالة في وسائل أو ادوات الاتصال التي تنقل الرسالة. و هل هذه القناة مستقيمة (راسية، افقية، متقاطعة أو محورية) أو ملتوية (دائرية، حلزونية، عنقودية..الخ). مع الإشارة أن البعض يخلط بين الوسيلة و القناة و تقنية الاتصال. فالقمر الصناعي مثلاً و الاتصال الكابلي و تكنولوجيا الألياف الضوئية و الإنترنت هي وسائل و تقنيات في آن وأحد.

من الأهمية الإشارة هنا إلى أن قنوات الاتصال عادة تتحدد و تقترن بشكل الاتصال و ما إذا كان الاتصال يغلب عليه الطابع الرسمي أو غير الرسمي.

ح- ترجمة و تحليل الرموز: *Decoding* إلى معانٍ مفهومة من قبل المستقبِل، و تفسيرها بما يتفق مع مضمونها و الهدف منها كما قصده المرسل، و هذا الأمر يتوقف على التجانس في المستوى الثقافي و الفكري و الحضاري بين المرسِل و المستقبِل.

خ- **المستقبل (المتلقي):** ***Receiver*** هو الذي يستلم الرسالة ويقوم بترجمتها إلى معنى محدد ، قد يختلف أو يطابق معنى المرسل، والمتلقي يعتبر من أهم حلقات عمليات الاتصال ؛ لأنه إذا لم تصل رسالة المصدر إلى المتلقي يصبح وكأنه يتحدث لنفسه، والمستقبل يتأثر بمجموعة من العوامل تؤثر على فعالية استجابته للرسالة ذاتها التي تكلمنا عنها عند المرسل.

د- **الاستجابة أو التغذية العكسية**: ***Feedback*** وهي تمثل رد المتلقي على رسالة المصدر الذي قد يستخدمه الأخير لتعديل رسالته القادمة، الرد على الرسالة يتكون بناءً على المعنى الذي فهمه المستقبل، وهو يمثل أهم أدوات التحقق من التماثل أو الاختلاف في المعنى المقصود من التواصل.

ذ- **بيئة الاتصال،** *Environment of Com* و تتضمن:

-**توقيت الاتصال**: *Timing* ويتعلق بوقت إرسال الرسالة بالنسبة لكلا الطرفين.

- **التشويش**: *Noise*قد تحصل بعض المؤثرات في أثناء عملية الاتصال تعطل أو تعيق سير ها، و يسمى هذا بالتشويش الذي قد يحصل في أي مرحلة من مراحل عملية الاتصال، مثل: صوت الآلات، أو غموض في مضمون الرسالة، أو استخدام الاجهزة الرديئة، أو بعد المسافة بين طرفي الاتصال أو غموض الرمز و عدم فهمه، أو قصور عملية الإدراك، كذلك الحالة النفسية و الميول و الاتجاهات و القيم و النضج الوجداني و الحضاري لطرفي عملية التواصل.

انتهت المحاضرة الأولى