

## المحاضرة الثالثة - (تابع الوحدة الاولى)

### الطرق الرئيسية للاتصال :

١ الاتصال الكتابي ٢ الاتصال الشفوي ٣ الاتصال الغير شفوي

#### • الاتصال الكتابي :

- يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات
- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
- يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبه لعدد كبير من العاملين مثل :
- التقارير - المذكرات المنشورات - الشكاوي - اللوحات البيانية - وسائل الايضاح البصريه - جريدة العمال والجرائد الحائطيه

#### • الاتصال الشفوي :

- يقوي روح التعاون والصدقه
- يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج مافي الصدور
- يشجع على تبادل الاسنله ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
- يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والاراء فهو يوفر الوقت والجهد
- مثل : المقابلات الشخصيه - المكالمات التلفونيه - اللجان والاجتماعات - والمؤتمرات والمحاضرات

#### • الاتصال غير اللفظي :

- يوضح ردود الفعل العكسيه
- مؤثر في الروح المعنويه للموظفين حيث ان الافعال تحدث بصوت اعلى من الكلمات
- له اثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافات العاليه
- مثل : الايماءات - حركة الوجه - السكوت والغضب والانفعال والسلام باليد والابتسامه

#### • الاتصال المكتوب : يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والادله والتقارير او لوحات اعلانيه

#### • مميزات الاتصال المكتوب :

- ١- تتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمد كلا من المرسل والمستقبل باطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في اي وقت
- ٢- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرساله المكتوبه على عدد كبير من المستقبلين
- ٣- فعالية الرساله المكتوبه تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعاليه
- ٤- تعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنيه في حالة حدوث اية مشكله او خلافات حول ماي يحتويه هذا الاتصال

### الماخذ على هذه الطريقه :

- ١- لا تمد المرسل بالتغذيه الراجعه (feedback) المباشرة والحاليه
- ٢- قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفه رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرسالة المكتوبه ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة
- ٣- امكانية تفسير الرساله او الكتابه على غير محلها ومعناها المقصود
- ٤- الاتصال المكتوب لايفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانيه وذلك بالمقارنه مع الاتصال الشفهي

#### امثله على الاتصال الكتابي :

التقارير - المذكرات - المنشورات - الشكاوي - وسائل الايضاح البصريه - الجرائد والمجلات - جرائد الحائط .

#### ٢- الاتصال الشفوي :

وياخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التلفوني والمقابلات الشخصيه والمؤتمرات المنقوله بالاقمار الصناعيه والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثه ان حوالي ٧٠ % من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي

## مميزات الاتصال الشفوي :

- ١- الميزة الاساس لهذه الطريقة في الاتصال انه ينمي تفاعل سريع ومباشره بين المرسل والمستقبل
- ٢- تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانيه والتفاعل
- ٣- يعطي التغذية الراجعة المباشرة
- ٤- يمكن ان يكون وجهها لوجه ، رسمية او اغير رسمية مخططة او ربما عرضيه

## الماخذ على الاتصال الشفوي

- ١- هذه الطريقة مكلفة نسبيا من ناحية الوقت
  - ٢- الاتصال الشفوي يمكن ان يؤدي الى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل
- امثله على الاتصال الشفوي : المقابلات الشخصية - المكالمات الهاتفية - الاجتماعات - المؤتمرات - المحاضرات

**الاتصال غير اللفظي:** من المتعارف عليه ان الفرد يستطيع الاتصال بالآخرين بواسطة طرق مختلفة فما يعبر عنه المرسل ( كتابه او شفويا ) يمكن ان يسانده او يعارضه سلوكه غير اللفظي في الاتصال ( مثل الفعل وحركات الوجه والجسم ) وغالبا ماينسى المديرون ان مايقومون به او يفعلونه هو وسيلة مهمة من وسائل الاتصال التي يفسرها الآخرون والنقطة البالغة الخطورة في الاتصال غير اللفظي ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات على الاقل في المدى الطويل فالناس يؤمنون بالافعال اكثر من ايمانهم بالكلمات او بالصورة فالمدير يقول شيئا ويفعل شيئا اخر سيجد العاملين ينصتون اكثر الي مايفعله

## مميزات الاتصال غير اللفظي :

- ١- تعتبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم
- ٢- يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة واشخاص من بيئات مختلفة
- ٣- تعطي صورة واضحة عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم

## الماخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- ١- يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون امامنا وعيوبهم
- ٢- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه
- ٣- عدم وصول الرسالة المراد توصيلها

## العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :

- ١- الهدف من الاتصال :
  - تنمية التفاهم والعلاقات
  - اشباع الحاجات المعنوية
  - **يفضل الاتصال الشفوي :**
  - **يفضل الاتصال الكتابي**
  - الحاجة الى توحيد انماط العمل والاجراءات
  - توصيل التعليمات الدائمة
  - **يفضل الاتصال الغير اللفظي :**
  - ابلاغ الخطط والبرامج
  - تبادل المشاعر والاحاسيس
  - الثناء والتقدير اثناء تادية العمل
- ٢- الوقت المتاح للاتصال
- ٣- نوعية المعلومات واهميتها وسريتها
- ٤- عدد الاشخاص المطلوب ابلاغهم بالرسالة
- ٥- التكلفة
- ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين

## عوامل تزيد من فعالية الاتصال :

- ١- الثقة في مصدر الرسالة
- ٢- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
- ٣- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة
- ٤- اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة
- ٥- استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب ( نبرات الصوت ، اختيار الكلمات ، حركات الوجه )
- ٦- جذب الانتباه الكامل
- ٧- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد
- ٨- ضرب الامثلة واستخدام وسائل الايضاح البصريه ( او السمعيه او الرسوم التوضيحية او النماذج والبيانات )
- ٩- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبلتي الرسالة والتأكد من فهمها
- ١٠- عدم التسرع في اتخاذ القرارات ، او تكوين رأي الا بعد تلقي الرسالة الكامله
- ١١- اختيار المكان المناسب لابلاغ المعلومات
- ١٢- يجب ان يكون المرسل حساسا لوجهات نظر المستقبل واطاره الفكري واتجاهاته ، ودوافعه ، وان يصوغ الرسالة بالاسلوب الذي يفهمه وينقلها اليه خلال القناه التي تناسبه في الوقت الذي يلائمه
- ١٣- تنظيم الافكار قبل عرضها
- ١٤- الانصات جيدا
- ١٥- العلم بان وسيلة الاتصال غير اللفظي عادة تتحده بصوت اعلى من الكلمات
- ١٦- تقدير احتياجات المستقبل والتحدث انطلاقا منها

## تطبيق عملي :

اذكر ثلاث نقاط تعبر عن اهمية الاتصال

شريحة رقم ٣٧, ٣٥, ٣٤

ماذا نقصد بنموذج الاتصال البسيط والمزدوج ومالفرق بينهما

شريحة رقم ٤٦, ٣٨

ماهي طريق الاتصال الرئيسي وماهي مميزات كل طريقه

شريحة رقم ٤٨, ٦١

تؤثر بعض العوامل في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال اشرح هذه العبارة ومثل لذلك

شريحة ٦٣, ٦٢

هناك عوامل تزيد من فعالية الاتصال اذكرها

شريحة ٦٤, ٦٧

## اختبر قدرتك على الاتصال الفعال

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
١	أقبل معارضة رأيي بصدر رحب						أشعر بالضيق أحياناً عندما يعارض شخص رأيي.
٢	لا أتمسك برأيي عندما أقتنع بصواب الرأي الأخر؟						أتمسك برأيي أحياناً بعناد خوفاً من أن أبدو ضعيفاً.
٣	أنتبه بتركيز شديد لكل الأفراد عند الحوار، وأستوعب موقف كل منهم بدقة مهما كان موقف الشخصي من موضوع الحوار.						إن موقفي الشخصي من موضوع الحوار لا يتأثر كثيراً بما يقوله الآخرون؛ وخاصة أن هناك الكثيرين الذين يتحدثون حياً في الحديث.

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
٤	أقبل القرار الذي تصل إليه الغالبية في الجماعة عن طيب خاطر حتى لو كان رأيي مختلفاً مع ذلك القرار.						أشعر بضيق شديد عندما تصل الغالبية في الجماعة إلى رأي مخالف لرأيي، وأعتبر أنني أخفقت في إقناع الآخرين بالرأي الذي أتبناه.
٥	أعتبر رأيي، دائماً رأياً مبدئياً إلى أن أستمع للآخرين، ثم أقرر الرأي النهائي.						أجدني أحياناً غير منفتح لما يقال من أفراد الجماعة وكانني أحادث نفسي ولا أسمع سوى أفكاري الخاصة فقط.

لا أتورد في معارضة رأي شخص له مكانة خاصة عندي في حالة مخالفته لرأيي.	6						أتورد كثيراً في الاعتراض على آراء بعض الأفراد أثناء الحوار؛ لمألم من مكانة خاصة عندي رغم مخالفتي لأرائهم.
أستطيع بعد انتهاء النقاش أن أتذكر سياق الحديث ومواقف الأفراد تماماً.	7						لا أستطيع دائماً أن أتذكر بعد انتهاء النقاش سياق الحديث ومواقف الأفراد.
أحرص ألا أكرر الكلام نفسه الذي أقوله أثناء الحوار حتى لو منحت لي فرصة الحديث .	8						أكرر الكلام نفسه الذي أقوله كلما منحت لي فرصة الكلام.
إذا اقتنعت بوجهة النظر المعارضة لرأيي أعترف بخطئي بسهولة.	9						أشعر بالخجل من نفسي إن كانت وجهة نظري غير سليمة.
أنصت بتركيز شديد للرأي المخالف لرأيي لأستوعب ما ينطوي عليه من حقائق قد تكون غائبة عني...	10						لا أكره كثيراً بالأبعاد الجديدة التي تذكر أثناء الحوار؛ لأن هذا من شأنه التوسع في الموضوع محور الحوار وبالتالي صعوبة الخروج بنتيجة...
أؤمن بأن الخلاف في الرأي لا يقصد للود قضية، وخاصة أن الخلاف في الرأي ما هو إلا إثراء للموضوع محور النقاش...	11						أشعر بالقلق الشديد عندما تزداد حدة الخلاف في الجماعة.

العدد	الحد الأعلى	الدرجة					الحد الأدنى
		١	٢	٣	٤	٥	
١٢	لا أعطي اهتماماً كبيراً للفرد الذي يقول رأي معين حيث أن المحك هو الرأي الذي يصدر منه وليس انطباعاتي المسبقة عنه ...						أراني أحياناً راضياً لأراء بعض الأفراد حتى قبل أن يعبروا عنها.
١٣	الأفكار التي أبدأ بها الحوار ماهي إلا أفكار مبدئية قابلة للتعديل والتغيير أثناء الحوار...					أشعر بأن أفكاري التي أبدأ بها الحوار لا تتأثر كثيراً بالنقاش.	
١٤	أسعى لإتاحة الفرصة لكل فرد في الجماعة كي يعبر عن رأيه حتى أستوعب جميع الحقائق والآراء في موضوع النقاش.					لا يمكن ترك الفرصة لكل فرد لإبداء رأيه؛ حيث إنه كثيراً ما تتكرر الآراء نفسها وتكون النتيجة هي مضیعة للوقت.	
١٥	أعتقد أن رأي الجماعة دائماً أفضل من رأي الفرد...					أعتقد أن الرأي الفردي أكثر فاعلية على الأرجح من رأي الجماعة ...	
١٦	أفصع عن رأيي دائماً حتى لو كنت متأكداً أنه سيرفض من قبل الجماعة ...					أفضل الصمت إذا تصورت أن رأيي سيرفض.	
١٧	أتحاشى التعرض لذوات الأفراد الآخرين أو جرح إحساس أيأ منهم في النقاش ...					لا أعبأ كثيراً بذوات الأفراد الآخرين أو أحاسيسهم مادام الرأي الذي أتهناه موضوعياً.	
١٨	أنا حريص ألا تتأثر علاقتي الشخصية نتيجة للتوتر الذي يلزم الحوار أحياناً ...					تتأثر علاقتي الشخصية نتيجة التوتر الذي يحدث أثناء الحوار أحياناً ...	

أحرص في المناقشة أن يكون هناك توازن بين الرأي الذي أطره وموقف الآخرين.	١٩				أركز في الحوار على الموضوع وأتأمن الأشخاص.
أعتبر نفسي محاوراً ومناقشاً ناجحاً.	٢٠				هناك العديد من الأسباب الموضوعية والشخصية التي لا تجعلني محاوراً ناجحاً دائماً...

١- حدد موقعك في الهيكل الإداري لشركتك

أ\_.....  
ب\_.....

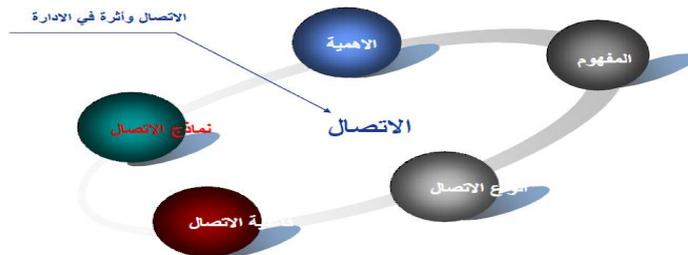
٢- ماهي معوقات الاتصال بينك وبين رئيسك في الهيكل الإداري

أ\_.....  
ب\_.....

٣- ما الأسلوب الذي تستخدمه في الاتصال . ولماذا ؟

- ١- رئيسك في العمل
- ٢- زميلك في العمل
- ٣- مرؤوسيك
- ٤- اسرتك في المنزل

الفترة	الاتصال اللفظي (الشفوي)	الاتصال الكتابي	الاتصال غير اللفظي (الجسدي)
مدير عام الشركة			
رئيسك المباشر في العمل			
زملاؤك في القسم			
مرؤوسوك في العمل			
صديق قديم			
أسرتك			



دنيتي بعيونه

H,y