جامعة تكريت
كلية الزراعة
قسم الاقتصاد والارشاد الزراعي
المرحلة الثالثة

المحاضرة الثانية

اساليب اتصال

من اعداد
مدرس المادة :
مها سعيد شده

أنواع الاتصال

١- الاتصال الرسمي : هي عمليات وأساليب تنقل وجهة نظر ورغبات وتعليمات المستويات العليا للإدارة إلى المستويات الأدنى أو تنقل وجهات نظر ومعوقات العمل من المستويات الدنيا الى المستويات العليا .

٢- الاتصال غير الرسمي : هي التي تعتبر في كثير من الإدارات وسيلة فعالة لتنفيذ الأعمال وتحقيق الإنجازات بين شخص وآخر أو مجموعة وأخرى على المستويات المختلفة.

صور الاتصال ووسائله :

١- الاتصال بالكلام : وهي أكثرها شيوعا وتأثيرا ، وكلما أجاد المتحدث الكلام كلما أثر في الآخرين ولكي ينجح المتحدث في إبلاغ رسالته فعليه ملاحظة ما يلي :

آ - انتقاء أبلغ الكلام الذي يوصل المعاني للمستقبل .

ب - الإلمام بمصطلحات الموضوع الذي تتحدث فيه .

ت - تحديد حجم الكلام المراد قوله وكذلك الزمن المناسب له .

ث - استغلال نبرات الصوت وتفاعلها مع معاني الكلمات ، فعلى المتحدث أن لا يتكلم بسرعة لا تمكن المُستمع من الاستيعاب ، والابتعاد عن عدم الوضوح وأن لا يتحدث على وتيرة واحدة .

٢- التعبير بغير الكلام : (رب إشارة أبلغ من عبارة) ومن وسائله :

آ - لغة العيون : هي وسيلة بليغة للتعبير عما في داخل الإنسان ، فإذا أردت إيصال مرادك بعينيك فأحرص على ملاحظة الآتي :

اولا - رفع الرأس في أثناء الحديث .
ثانيا - لا تطل التحديق في وجه المُستمع .
ثالثا - الحذر من النظرات الساخرة إلى المُتحدث .
رابعا - عدم النظر بعيدا عن المُتحدث كي لا يشعر بعدم المبالاة.

ب - التعبير بحركة أعضاء الجسم :

اولا - قسمات الوجه (بشرة الوجه - الشفتين - الجبين)

ثانيا - حركة اليدين والرأس .

الإصغاء و الاستماع :

يعتبر الإصغاء من الركائز الأساسية لعملية الاتصال الإنساني . وتُعتبر المشاعر الانسانية من أهم الرسائل اللفظية المؤثرة أحياناً . و قد يكون الشعور الصادر من المُسترشد غطاءاً لنوع آخر من الشعور , كأن يكون الحزن غطاءاً للغضب والعكس صحيح . أو يكون الغضب غطاءاً للخوف . ومن أهم وسائل الإصغاء (السمع بالأذن , البصر بالعين , الانتباه والتركيز بالعقل) .

شروط الاستماع :

١- الراحة النفسية والبدنية .

٢- هدوء المكان الذي تجلس فيه .

٣- لا تقاطع المُتحدث وسجل ملحوظاتك .

٤- لا تتكلم مع غير المُتحدث إلا في الضرورة .

٥ - اربط ما تسمعه من معلومات بما تراه من صور.

٦ - ركز على حركات جسم المُتحدث وتعابير وجهه ونبرات صوته .

الأتصال اللفظي

﴿ وَرُسُلًا قَدْ قَصَصْنَاهُمْ عَلَيْكَ مِن قَبْلُ وَرُسُلًا لَّمْ نَقْصُصْهُمْ عَلَيْكَ وَكَلَّمَ اللَّهُ مُوسَىٰ تَكْلِيمًا ﴾ النساء١٦٤

الرسائل اللفظية المؤثرة هي أكثر صعوبة في فهمها من الرسائل الغير لفظية كما إن عملية الإصغاء تتأثر بمكونات الرسالة المُستمع إليها من حيث الألفاظ والصياغات والتراكيب اللغوية ونبرة الصوت وحدته والتركيز في الحوار حول موضوع محدد فبالرغم من صعوبة فهم بعض الرسائل اللفظية أحيانا على الرغم مما تبدو عليه من وضوح ، الا أنه من الأكثر صعوبة فهم المعاني الكامنة وراء بعض الكلمات المنطوقة ، وخصوصا محتواها الانفعالي .
أحد أسباب هذه المشكلة هي أننا نميل إلى الاستجابة إلى المحتويات المعرفية بشكل أكثر من المحتويات الانفعالية تحتوي الرسائل اللفظية شكلين من المحتويات :
١- رسائل ذات محتوى لفظي معرفي : وهي التي تتضمن الحقائق الفعلية
٢ - رسائل ذات محتوى لفظي انفعالي : وهي السلوكيات اللفظية التي تُعبر عن المشاعر الانسانية وهناك أربعة أشكال للمشاعر والتوجهات والاحاسيس هي :

آ - الفرح .
ب- الحزن .
ت-الخوف. .
ث - الغضب .

الأستماع والأصغاء للرسائل اللفظية : هناك فرق بين العمليتين , فالسماع هو عملية الإحساس بالموجات الصوتية عن طريق الأذن , أما عملية الإصغاء فهي ترجمة الموجات المتلقاة الى كلمات ذات معاني ودلائل مُحددة فعملية الإصغاء هي وعي وفهم للمعاني التي تتضمنها الرسالة التي تصل إلينا من المُرسل وهي بذلك تتجاوز مرحلة الاستماع للألفاظ فقط .

تتأثر عملية الإصغاء بمكونات الرسالة المُستمع إليها من حيث الألفاظ والصياغات والتراكيب اللغوية ونبرة الصوت وحدته ومدى التركيز في الحوار حول موضوع محدد و يكون لإصغاء المرشد وفهمه لمعاني رسالة المُسترشد تأثيرا مباشرا فيما سوف يقوله للمُسترشد بالمستقبل .

إن الرسائل اللفظية المؤثرة هي التي تتضمن المشاعر والعواطف التي يُمكن التعبير عنها بشكل مباشر أو غير مباشر وعلى المرشد أن يفهم المعاني الكامنة للكلمات عند الاستماع لحديث المُسترشد من خلال الأصغاء على كلماته ونبرة صوته وما تحمل من معاني خفية .

شروط الأصغاء الجيد :

١ - يجب مقاومة المؤثرات التي من شأنها تشتيت الذهن والتفكير في مواضيع لا تمت لموضوع الحديث بصلة .

٢- تدوين الملاحظات أثناء عملية الإنصات حينما يكون الموضوع مُتشعب .

٣- يتوجب على المرشد أن يكون متعاطفاً ويتحلى بالانتباه والتركيز والتواصل الحسّي .

٤- إظهار الاهتمام والاحترام للمُسترشد خلال عملية الإصغاء له , وعدم الانشغال بشيء آخر ثانوي .

٥- التفاعل مع المُسترشد أثناء عملية الإصغاء من خلال تعبيرات الوجه والإيماءات و بعض الإجابات المختصرة كـ (نعم , صحيح , طبعا)

٦- خلال عملية الإصغاء يجب أن لا تتردد في سؤال المسترشد حول النقاط غير الواضحة لك ولا تبني حكمك استناداً على ما تعتقده .

تعتمد استجابة المُرشد لرسالة المُسترشد على إصغاءه وفهم ما يقوله المُسترشد وقد يواجه المُرشد صعوبة في إدراك وفهم بعض الرسائل اللفظية بشكل واضح تماماً لأنها تحتوي على مغزى يختفي خلف الكلمات البسيطة .
وحينما يفشل المُرشد خلال الإصغاء في إدراك وفهم المغزى خلف الكلمات اللفظية فإن ردّة فعل المُسترشد ستكون غير مُناسبة , كما إن لإصغاء المرشد وفهمه لرسالة المسترشد تأثير مباشر فيما سوف يقوله للمُسترشد بالمستقبل . فاذا كان المُرشد مصغياً فقط للرسائل المعرفية السطحية فلن يُدرك شعور المُسترشد لذلك عليه أن يهتم بالرسائل السلوكية التي تنم عن شعور المُسترشد أثناء عملية استلامه الرسالة .