

مهارات الإتصال



أعداد الدكتورة غديرمازن قطيشات
المدربة أنيسة الخرابشة

م

الفصل الاول مهارات الاتصال الفعال



جامعة البلقاء التطبيقية
مركز الابتكار والابداع وريادة
الاعمال



الفصل الأول

مهارات الاتصال و التواصل الفعال

المقدمة

يُعدّ الاتصال من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في مختلف مجالات المعرفة، لما له من دورٍ جوهري في حياة الإنسان والمجتمع. فقد تناولت دراسة الاتصال العديد من العلوم مثل علم النفس، علم الاجتماع، الأنثروبولوجيا، والسياسة، بالإضافة إلى الدراسات الإعلامية والأدبية والصحفية. ويعود ذلك إلى الأثر الكبير الذي تتركه عملية الاتصال في بناء المجتمعات وتنمية العلاقات الإنسانية وتبادل الأفكار والمعارف.

ويُعتبر الاتصال عملية أساسية في حياة الإنسان اليومية، إذ لا يمكن للفرد أن يعيش بمعزل عن الآخرين، بل يتفاعل معهم باستمرار من خلال عمليات اتصالية متنوعة. ومن هنا، تأتي أهمية دراسة الاتصال وفهم أبعاده المختلفة بوصفه نشاطاً إنسانياً مستمرًا يسهم في تكوين العلاقات، ونقل المعاني، وتبادل الخبرات، وتحقيق التفاهم المتبادل بين الأفراد والمجتمعات.

مفهوم الاتصال

تعددت تعريفات الاتصال تبعًا لاختلاف المجالات التي تناولته، إلا أنها جميعًا تتفق على أن الاتصال عملية إنسانية حيوية تهدف إلى نقل المعاني والمعلومات بين الأفراد لتحقيق هدف معين.

المعنى اللغوي للاتصال

يعود أصل كلمة الاتصال في اللغة العربية إلى الفعل (اتصل) أي وصل الشيء بالشيء وصلًا. ويشير هذا إلى تحقيق الترابط أو التواصل بين طرفين أو أكثر بهدف تبادل المعلومات والمعاني والمشاعر. إذن، الاتصال لغويًا هو عملية تبادل وتفاعل بين الأفراد تُمكنهم من نقل الأفكار والمشاعر والمعاني بشكل متبادل.

المعنى الاصطلاحي للاتصال

من الناحية الاصطلاحية، يُعرف الاتصال بأنه عملية نقل المعاني والمعلومات والأفكار بين الأفراد أو الجماعات باستخدام رموز مشتركة. ويُقصد بالرموز هنا اللغة، أو الإشارات، أو أي وسيلة تمكّن المرسل من إيصال فكرته للمستقبل بطريقة مفهومة.

أهمية الاتصال :

يُعد الاتصال الركيزة الأساسية في بناء المجتمعات وتطورها:

1. تحقيق التفاهم والتفاعل الاجتماعي: يساعد الأفراد على بناء علاقات قائمة على التواصل الإيجابي.
2. نقل المعرفة والثقافة: يُستخدم الاتصال كوسيلة رئيسية لنقل المعارف والقيم من جيل إلى آخر.
3. اتخاذ القرارات وحل المشكلات: إذ يسهم الاتصال في جمع المعلومات ومناقشتها للوصول إلى حلول فعّالة.
4. تحفيز التعاون والعمل الجماعي: يعزز من روح الفريق ويُنمّي مهارات القيادة والتفاوض.
5. تحقيق التنمية المجتمعية: يُعتبر الاتصال أحد المحركات الرئيسة في عملية التغيير الاجتماعي وبناء المجتمعات الحديثة.

أنشطة وتمارين تطبيقية

نشاط تفكيرى

فكّر في موقف يومي تعتمد فيه على الاتصال (في العمل، الجامعة، العائلة). ما نوع الاتصال الذي استخدمته؟ (لفظي، غير لفظي، كتابي...).

تمرين جماعى

قسّم الطلبة إلى مجموعات صغيرة، واطلب من كل مجموعة أن تمثل مشهداً يوضح أهمية الاتصال الفعّال في حل مشكلة معينة (مثلاً: سوء فهم بين زملاء العمل).

مدخل إلى مفهوم الاتصال

الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر عبر رموز مشتركة لإحداث فهم متبادل. ويتضمن الاتصال نشاطاً تفاعلياً بين مرسل يقوم بترميز الأفكار في صيغة رسالة، ومستلم يقوم بفك ترميزها وتفسيرها ضمن سياق معين. ينظر علماء الاتصال إلى هذه العملية على أنها أساس للتفاعل الاجتماعي والإداري؛ فغياب الاتصال الفعّال يؤدي إلى سوء الفهم وضعف الأداء.

يُعد الاتصال مظهرًا أساسيًا من مظاهر الحياة البشرية؛ فالأفراد يعبرون به عن احتياجاتهم ويكوّنون به علاقاتهم ويتبادلون المعارف والخبرات. في بيئة العمل الحديثة، لم يعد الاكتفاء بالكفاءة التقنية كافياً؛ إذ يبحث أرباب العمل عن **موظفين يمتلكون مهارات تواصل متميزة** مثل الاستماع، والتعامل مع الآخرين، والإقناع، والقيادة. كما تؤكد الأبحاث أن الاتصال الفعّال يساهم في تقوية العلاقات بين الأفراد، ويسهل اتخاذ القرارات، ويقلل من النزاعات.

عناصر عملية الاتصال

تتألف عملية الاتصال من مجموعة عناصر متداخلة. وفقاً للأدبيات، هذه العناصر تشمل:

- **المرسل (Sender):** الشخص أو الجهة التي تبدأ عملية الاتصال ولديها فكرة أو رغبة في إيصال رسالة. يقوم المرسل بترميز الفكرة في شكل كلمات أو رموز أو إشارات.
- **المستقبل (Receiver):** الشخص أو الجهة التي تتلقى الرسالة وتقوم بفك ترميزها وتفسيرها. يعتمد فهم الرسالة على خلفية المستقبل وخبراته وحالته النفسية.
- **الرسالة (Message):** المحتوى أو الفكرة التي يريد المرسل نقلها. تتخذ الرسالة شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة أو رموز أو إشارات غير لفظية.
- **وسيلة الاتصال (Channel):** الوسيط الذي تنتقل من خلاله الرسالة، مثل الكلمات المنطوقة، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو الإيماءات.
- **التغذية الراجعة (Feedback):** رد فعل المستقبل تجاه الرسالة، وتعد عنصراً أساسياً للتأكد من أن الرسالة وصلت بوضوح وأن المستقبل فهمها كما يجب.
- **الهدف (Purpose):** الغاية التي يسعى المرسل إلى تحقيقها من خلال الاتصال، مثل تبادل المعرفة أو إصدار تعليمات أو بناء علاقات.
- **بيئة الاتصال (Context):** الظروف المكانية والزمنية والاجتماعية التي يحدث فيها الاتصال.
- **التشويش (Noise):** أي عامل داخلي أو خارجي يعطل انتقال الرسالة بشكل صحيح أو يؤثر في فهمه.

تفاعل هذه العناصر يؤثر مباشرة على جودة عملية الاتصال؛ فإذا كان المرسل غير واضح أو الوسيلة غير مناسبة أو توجد عوائق مثل الضوضاء، تزداد احتمالات سوء الفهم.

مراحل أو خطوات عملية الاتصال

تُعدّ عملية الاتصال من العمليات التفاعلية المنظمة التي تمرّ بعدة مراحل مترابطة، تهدف إلى ضمان تحقيق الأهداف المرجوة من التواصل بين الأفراد أو الجماعات. يمكن تلخيص هذه المراحل في الخطوات الآتية:

1. تحديد الهدف من الاتصال

تبدأ عملية الاتصال بتحديد الغاية أو الهدف الذي يسعى المرسل إلى تحقيقه. قد يكون هذا الهدف:

- توضيح أو تفسير معلومات وحقائق معينة.

- تطوير معارف الأفراد أو مساعدتهم على اكتساب خبرات جديدة.
- تشكيل أو تعديل اتجاهات فكرية وسلوكية.
- غرس عادات مرغوبة أو تعزيز قيم إيجابية.

إن تحديد الهدف بدقة يساعد في توجيه عملية الاتصال واختيار الوسائل المناسبة، كما يُعدّ أساساً لقياس مدى نجاح العملية لاحقاً.

2. تحديد الفئة المستهدفة (المستقبلين)

تُعدّ هذه الخطوة من أهم مراحل الاتصال، إذ يتم فيها تحديد الأفراد أو الجماعات الذين يُراد التواصل معهم. يتطلب ذلك دراسة خصائص الجمهور المستهدف مثل:

- المستوى التعليمي والمعرفي.
 - الاهتمامات والقيم السائدة.
 - الخبرات السابقة بالموضوع المطروح.
- تساعد هذه الخطوة على تصميم الرسالة بما يتناسب مع احتياجات المستقبلين وقدراتهم.

3. اختيار وسيلة الاتصال المناسبة

يتم في هذه المرحلة اختيار الوسيلة الأنسب لنقل الرسالة إلى المستقبلين، بحيث تكون متوافقة مع طبيعتهم ومع مضمون الرسالة.

- الوسائل البصرية والسمعية تناسب الأطفال أكثر من النصوص المطوّلة.
- الوسائل الإلكترونية قد تكون أكثر فاعلية مع الفئات المتعلمة والمعتادة على التكنولوجيا.
- إن نجاح الاتصال يعتمد بدرجة كبيرة على مدى ملائمة الوسيلة المستخدمة لطبيعة الجمهور والرسالة معاً.

4. تنفيذ عملية الاتصال

في هذه الخطوة، يقوم المرسل فعلياً بنقل الرسالة إلى المستقبلين مستخدماً الوسيلة المختارة وفي الوقت المحدد. يُراعى خلال التنفيذ وضوح الرسالة، والأسلوب المستخدم، وتوقيت عرضها، مع التأكد من أن البيئة الاتصالية مناسبة لحدوث تفاعل فعال بين الطرفين.

5. المتابعة والتقييم

- تُعدّ هذه المرحلة الختامية في عملية الاتصال، حيث يتم من خلالها:
- متابعة تنفيذ خطة الاتصال ومراقبة سيرها وفقاً للخطوات المحددة مسبقاً.
- معالجة التحديات أو المعوقات التي قد تواجه التنفيذ.
- تقييم فعالية الاتصال وقياس مدى تحقق الأهداف المرجوة، وذلك من خلال الملاحظات أو ردود الفعل أو نتائج الأداء.
- يساعد هذا التقييم في تحسين العملية المستقبلية وضمان تطوير كفاءة التواصل في المواقف المشابهة.



خصائص الاتصال الفعال

يمتاز الاتصال الفعال بعدة خصائص تجعل الرسالة قابلة للفهم والتفاعل الإيجابي، أهمها:

1. **الوضوح والدقة** : يجب أن تكون الرسالة واضحة ومحددة وتتجنب الغموض، ويُفضل استخدام كلمات بسيطة ومألوفة. تشير إحدى المقالات بجامعة هارفارد إلى أن قوة الاتصال تكمن في اختيار الكلمات المناسبة والتركيز على الإيجاز؛ فالتكرار غير الضروري يمكن أن يجعل الجمهور يفقد اهتمام.
2. **الإيجاز** : أن تكون الرسالة مختصرة دون إهدار للمحتوى المهم، مع تجنب التفاصيل الزائدة.
3. **الترابط** : بحيث تكون الأفكار متسلسلة منطقيًا.
4. **الشمولية** : أن تشمل الرسالة على المعلومات الضرورية لتمكين المستقبل من فهمها واتخاذ الإجراء المناسب.
5. **اللطف واللباقة** : الحفاظ على احترام الآخرين والحرص على استخدام نبرة ودودة ومحيدة حتى في المواقف الصعبة.

هذه الخصائص تُعد جزءًا مما يسمى بالنقاط السبع للاتصال الفعال” والتي سنتناولها بالتفصيل لاحقًا، وتُستعمل كمعيار لفحص جودة أي رسالة.



أهمية الاتصال :

يُعدّ الاتصال عملية إنسانية أساسية لا يمكن للمجتمع أو الفرد الاستغناء عنها، إذ تمثل الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر بهدف تحقيق التفاهم والتكامل بين الأفراد والجماعات. وتتلجأ أهمية الاتصال في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تُسهم في بناء مجتمع واعي ومتفاعل، ومن أبرزها:

1. الهدف التوجيهي:

يهدف الاتصال إلى توجيه سلوك الأفراد والجماعات نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك من خلال إرشادهم وتوضيح المسارات السليمة في العمل أو الحياة اليومية.

2. الهدف التثقيفي:

يسهم الاتصال في نشر المعرفة والوعي بين الأفراد حول القضايا التي تهمهم في مجالات الحياة المختلفة، مثل القيم الاجتماعية، والصحة، والاقتصاد، وغيرها.

3. الهدف التعليمي:

يُعدّ الاتصال وسيلة فاعلة في نقل المفاهيم والأفكار الجديدة وتيسير عملية التعلم، فهو أساس التفاعل بين المعلم والمتعلم، وبين المعرفة والتطبيق العملي.

4. الهدف الترفيهي:

يوفر الاتصال مساحة للمتعة والاسترخاء من خلال الأنشطة الإعلامية والترفيهية التي تسهم في تحسين الحالة النفسية للأفراد وتنمية الحسّ الإبداعي لديهم.

5. الهدف الإداري:

يُستخدم الاتصال كأداة رئيسية في الإدارة لتوضيح المهام والمسؤوليات وتنسيق الجهود بين العاملين، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمل المؤسسي.

6. الهدف الاجتماعي:

يساهم الاتصال في تعزيز العلاقات الإنسانية وتقوية الروابط الاجتماعية، مما يساعد الأفراد على التفاعل الإيجابي والتفاهم المتبادل داخل المجتمع.

مستويات الاتصال

يحدث الاتصال عبر مستويات مختلفة، منها:

- الاتصال الذاتي: (Intrapersonal) حديث الفرد مع نفسه. يشمل التفكير الداخلي والتحليل الذاتي ويعتد أساساً لفهم الذات واتخاذ القرارات.
- الاتصال الثنائي أو الشخصي: (Interpersonal) تبادل المعلومات بين شخصين، مثل محادثات العمل أو النقاشات العائلية.
- الاتصال الجماعي: (Group Communication) تفاعل مجموعة صغيرة من الأفراد لتحقيق هدف مشترك، مثل اجتماعات الفرق.
- الاتصال العام أو الجماهيري: (Public/Mass Communication) تواصل فرد مع جمهور كبير عبر الخطابات أو وسائل الإعلام، مثل الخطابات العامة والبرامج التلفزيونية.

معرفة مستويات الاتصال يساعد الطلاب على اختيار الأساليب المناسبة لتحقيق أهدافهم سواء عند التحدث مع الذات، أو الحوار مع الآخرين، أو مخاطبة جماهير واسعة.

أشكال الاتصال: لفظي وغير لفظي

ينقسم الاتصال إلى أشكال متعددة؛ أهمها الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

1. **الاتصال اللفظي:** استخدام الكلمات المنطوقة أو المكتوبة لنقل الرسائل. يتضمن المحادثات الشفوية، الكتابة، الرسائل النصية، البريد الإلكتروني. يعتمد على اللغة كرمز مشترك.
2. **الاتصال غير اللفظي:** يتضمن جميع الإشارات التي ترافق الكلام أو تستقل عنه مثل لغة الجسد، تعابير الوجه، نبرة الصوت، الإيماءات، طريقة الجلوس، المسافة الشخصية، والاتصال البصري.

تشير إحدى الدراسات إلى أن الإشارات غير اللفظية يمكن أن يكون لها تأثير أكبر من الكلمات في تحديد معنى الرسالة؛ إذ قد تمثل بين 65% و93% من تأثير الرسالة لذلك، إذا تعارضت الكلمات مع لغة الجسد، يميل المستقبلون إلى تصديق الإشارات غير اللفظية.

فهم الاتصال غير اللفظي يمكن المتحدث من ضبط رسائله وتجنب سوء الفهم. كما يساعد على قراءة مشاعر الآخرين واستجاباتهم، مما يعزز فعالية التفاعل.

أنواع التشويش (Noise)

التشويش هو أي تأثير سلبي يحدث أثناء عملية الاتصال ويعرقل وصول الرسالة أو تفسيرها. يميز الباحثون بين عدة أنواع من التشويش:

1. الضوضاء النفسية: (Psychological noise) ترتبط بالمعتقدات والأفكار والتحييزات والمشاعر الداخلية التي يحملها الأفراد عندما يدخلون في حوار؛ إذ يمكن أن تغطي على الرسالة الأصلية وتؤدي إلى تفسيرها بشكل خاطئ
2. الضوضاء البيئية: (Environmental noise) تشمل الأصوات أو الصور أو الأحداث الخارجية مثل الموسيقى أو الضوضاء في مكان العمل والتي تشتت انتباه المستقبل وتؤثر في قدرته على الاستماع
3. الضوضاء المادية: (Physical noise) تشمل الأصوات المحيطة أو الأحداث الملموسة التي تشتت الانتباه مثل الكلام الجانبي أو ضجيج الخلفية
4. الضوضاء الفسيولوجية: (Physiological noise) تتعلق بالحالة الجسدية للفرد مثل التعب، الجوع، المرض، الصداع، أو أي حالة جسدية أخرى تؤثر في قدرة الفرد على التركيز وفهم الرسالة.
5. الضوضاء الدلالية: (Semantic noise) تحدث عندما يستخدم المرسل كلمات أو مصطلحات غير مفهومة أو تخصصية بالنسبة للمستقبل؛ إذ يؤدي الاختلاف في فهم معنى الكلمات أو استخدامها إلى سوء تفسير الرسالة

تعرف هذه الأنواع يساعد على تحليل عوائق الاتصال والعمل على معالجتها من خلال تهيئة البيئة وتبسيط اللغة والانتباه للظروف النفسية والجسدية.

أنماط التعلم

يشير مفهوم أنماط التعلم إلى مجموعة من الخصائص البدنية والعقلية والعاطفية التي تحدد الطريقة التي يفضلها المتعلم في التعامل مع المعلومات وتفاعلها مع البيئة التعليمية. هناك عدة نماذج لتصنيف الأنماط؛ واحد من النماذج يميز أربعة أنماط رئيسية:-

- **المتعلم الخيالي أو التأملي:** يفضل البحث عن المعنى والتأمل في الخبرات، ويتعلم من خلال القصص والأمثلة والشعور بالمشاركة.
- **المتعلم التحليلي أو النظري:** يركز على الحقائق والقوانين ويحب الحصول على المعلومات عبر المحاضرات التقليدية والقراءة المنهجية.
- **المتعلم العملي أو التجريبي:** يفضل التجربة والتطبيق العملي، ويستمتع بالأنشطة التي تتيح له اختبار الأفكار في الواقع.
- **المتعلم الديناميكي أو الابتكاري:** يحب الاستكشاف ويستخدم الحدس والخيال لاكتشاف حلول جديدة، ويطبق المعرفة بصورة إبداعية.

فهم هذه الأنماط يساعد المعلمين على تصميم استراتيجيات تدريس متنوعة تستجيب لاحتياجات المتعلمين المختلفة، كما يساعد الطلاب على اكتشاف الطرق التي تناسبهم.

المهارات الأساسية للاتصال الفعال

لتحقيق اتصال فعال يجب تطوير مجموعة من المهارات العملية والسلوكية؛ ومن أبرزها:

1. الاستماع النشط: (Active Listening) وهو مهارة تعتمد على منح المتحدث اهتماماً كاملاً وتجنب المقاطعة وإظهار لغة جسد إيجابية، ثم إعادة صياغة ما تم سماعه وطرح أسئلة مفتوحة للتأكد من الفهم.
2. تشير دراسات إلى أننا نسمع عادةً فقط نصف ما يقال أثناء المحادثات، لذلك يحتاج الأفراد إلى تدريب أنفسهم على الاستماع الجيد. يتطلب الاستماع تعليق الأحكام، وتهدئة الذهن، وتشجيع المتحدث على المواصلة.
3. التعبير الواضح والمختصر: صياغة الرسائل بكلمات واضحة ومحددة وتجنب الإطالة الزائدة يحسن نقل الفكرة ويضمن عدم إرهاق المستقبل.
4. الإعداد المسبق: التفكير في الرسالة ومحتواها والجمهور المستهدف قبل بدء الاتصال يساعد على تنظيم الأفكار والاستعداد للأسئلة أو الانتقادات المحتملة.
5. الانتباه للاتصال غير اللفظي: مراقبة تعابير الوجه ولغة الجسد ونبرة الصوت لضمان توافقها مع الرسالة. عدم انسجام الإشارات غير اللفظية مع الكلام قد يسبب اللبس ويقلل المصداقية. من بين أساليب الاتصال غير اللفظي الفعالة: الوقفة الجيدة، الإيماءات الطبيعية، الحركة الهادفة، الاتصال البصري، واستخدام الطاقة والحماس.
6. إدارة النبرة والصوت: اختيار نبرة إيجابية ومعتدلة يمكن أن يضيفي قوة على الرسالة ويجنب سوء الفهم.
7. الذكاء العاطفي والتعاطف: قدرة الفرد على التعرف على مشاعره وإدارتها وإدراك مشاعر الآخرين. تشير الأبحاث إلى أن الوعي بالعواطف يساعد على الإنصات بفاعلية والحفاظ على نبرة مناسبة وقراءة لغة الجسد. كما أن التعاطف مع الآخرين يسهل المحادثات الصعبة ويقلل من النزاعات.
8. معرفة الجمهور وتنظيم الرسالة: يتعين على المتحدث فهم خلفية الجمهور واحتياجاته ومستوى معرفته وتنظيم الرسالة حسب ذلك. ينصح خبراء الاتصال بتحديد الكلمات المناسبة، واستخدام لغة تصويرية وصور حية، وضبط إيقاع الحديث لتوضيح الأفكار.

النقاط السبعة للاتصال الفعال (C's)

يستخدم خبراء الاتصال نموذجًا مكونًا من سبع نقاط لقياس جودة الرسالة، تعرف أحيانًا بـ "السبع C's":

1. الوضوح (Clarity): يجب أن تكون الرسالة واضحة في هدفها ومصاغة بلغة يفهمها المستقبل.
2. الإيجاز (Conciseness): الالتزام بالاختصار والتركيز على جوهر الرسالة دون تفاصيل غير ضرورية.
3. التحديد (Concreteness): استخدام أمثلة وأدلة ملموسة يجعل الرسالة أكثر قوة وموثوقية.
4. الصحة (Correctness): التأكد من خلو الرسالة من الأخطاء اللغوية أو المعلوماتية، مما يعزز مصداقية المتحدث.
5. الترابط (Coherence): ترتيب الأفكار بشكل منطقي بحيث يُسهل على المستقبل متابعة الرسالة.
6. الشمولية (Completeness): تضمين كل المعلومات الأساسية التي يحتاجها المستقبل لاتخاذ قرار أو فهم الموقف.

7. اللباقة (Courtesy) : استخدام لغة مهذبة ومحترمة توصل الرسالة بطريقة إيجابية وتعزز العلاقات.

معوقات الاتصال

رغم أهمية الاتصال في نجاح العلاقات والمؤسسات، إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي قد تعيق تحقيق التواصل الفعّال، ومن أبرزها:

1. ضعف الانتباه:

حين لا يُولي المستقبل الاهتمام الكافي لمضمون الرسالة، مما يؤدي إلى فقدان جزء من معناها أو إساءة فهمها.

2. سوء الفهم:

ويحدث عندما تُستخدم كلمات أو عبارات تحمل دلالات مختلفة باختلاف الأشخاص، أو بسبب اختلاف الخلفية الثقافية والمعرفية بين المرسل والمستقبل.

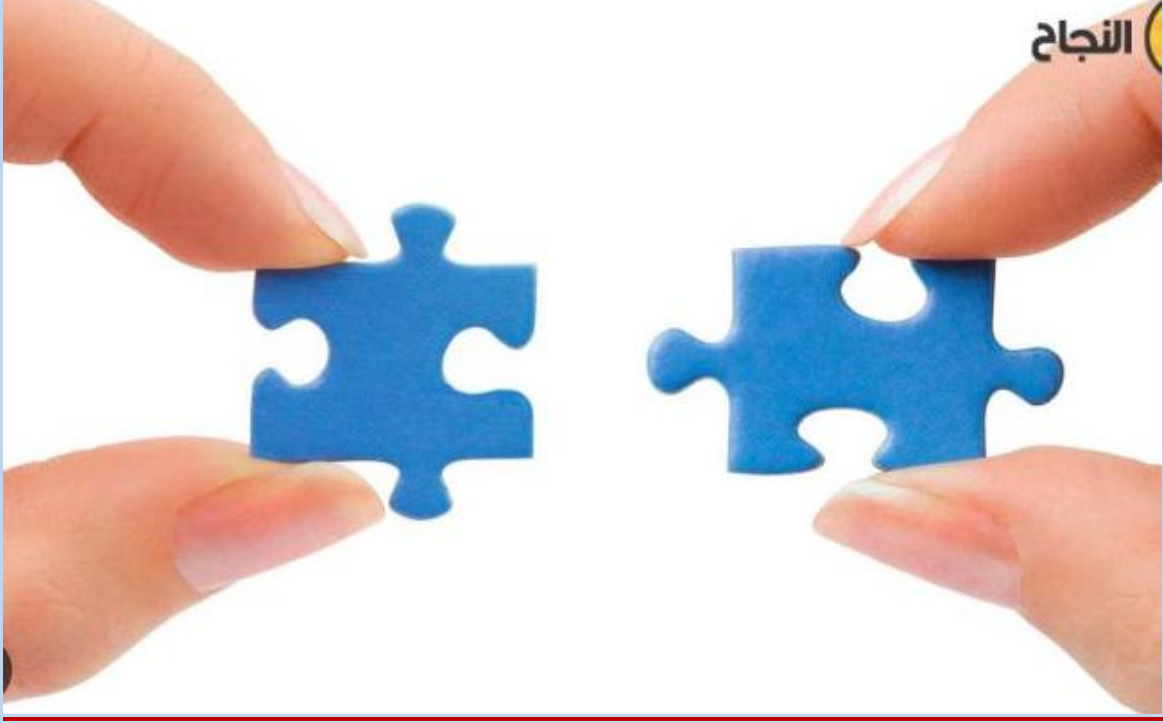
3. ضغط الوقت:

يؤدي ضيق الوقت لكلٍ من المرسل أو المستقبل إلى استعجال العملية الاتصالية، مما قد يقلل من دقتها ووضوحها.

4. الأحكام الشخصية المسبقة:

إذ قد يُقيّم المستقبل الرسالة بناءً على انطباعاته أو تجاربه السابقة، مما يؤثر على تفسيره للرسالة ويُضعف من فعاليتها.





أنشطة وتدريبات مقترحة

لتطبيق المفاهيم السابقة وتعزيز مهارات الطلاب، يمكن تنفيذ بعض الأنشطة أثناء المحاضرات:

- تمرين فك تشفير الرسائل: يقسم الطلاب إلى مجموعات ثنائية، يكتب كل فرد رسالة قصيرة، ثم يتبادلها مع زميله ويعيد صياغتها. يناقشون الفروق بين الرسالة الأصلية والمعاد صياغتها لتحديد أثر التشويش واللغة.
- نشاط لغة الجسد: يطلب من الطلاب التعبير عن جملة معينة باستخدام الإيماءات فقط دون كلام، بينما يحاول الآخرون تفسير الرسالة. يساعد هذا النشاط على فهم أهمية الإشارات غير اللفظية.
- تحليل حالات تشويش: يُعرض مقطع فيديو يظهر تشويشًا في الاتصال (ضوضاء بيئية، سوء فهم بسبب لغة تخصصية)، ثم يناقش الطلاب كيفية التغلب على تلك العوائق.
- اختبار أنماط التعلم: يقدم للطلاب استبيان بسيط لتحديد نمط تعلمهم (خيالي، تحليلي، عملي، ديناميكي)، ثم يخططون لاستراتيجيات تعلم تناسبهم.
- لعبة سبع C's: تعطى مجموعات من الطلاب نصًا يحتوي على أخطاء أو عدم ترابط. يطلب منهم تعديل النص لينطبق على النقاط السبع للاتصال الفعال.

هذه الأنشطة تتيح للطلاب الانتقال من الفهم النظري إلى التطبيق العملي، وتساعد على اكتساب مهارات حقيقية.

خلاصة وأسئلة تقييمية

يعد الاتصال مهارة محورية في الحياة والعمل، فهو القناة التي تُنقل من خلالها الأفكار والمشاعر وتُبنى عبرها العلاقات الإنسانية. تتضمن عملية الاتصال عناصر متعددة ويعترضها أنواع مختلفة من التشويش؛ فهم هذه العناصر يساعد المتعلمين على تحسين التواصل في حياتهم الشخصية والمهنية. كما أن التعرف على أنماط التعلم الفردية يتيح للطلاب اختيار الاستراتيجيات الأنسب لهم. وتظهر أهمية تطوير مهارات الاستماع النشط، والوضوح، والإيجاز، والذكاء العاطفي، وإدارة الاتصال غير اللفظي، والالتزام بالنقاط السبعة للاتصال الفعال لتحقيق تواصل ناجح.

أسئلة تقييمية

1. عدّد عناصر عملية الاتصال وشرح دور كل عنصر.
2. اذكر ثلاثة أنواع من التشويش مع مثال لكل نوع.
3. قارن بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي موضحًا تأثير كل منهما في فهم الرسائل.
4. ما النمط الذي تفضل التعلم به، وكيف يؤثر ذلك في طريقة دراستك؟
5. كيف يمكن تطبيق النقاط السبعة للاتصال الفعال عند كتابة رسالة رسمية أو تقديم عرض شفوي؟

