تعريف الاتصال: هو عملية ديناميكية منظمة يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر والمعتقدات بين الأفراد أو الجماعات بطريقة متبادلة، بهدف الوصول إلى فهم مشترك وتحقيق تفاعل فعال. * أهمية الاتصال: * في بيئة العمل: يرفع الإنتاجية، يحسن جودة القرارات والخطط الاستراتيجية، يسهل حل المشكلات وتنسيق الفرق؛ بينما يؤدي ضعفه إلى تضارب المعلومات وسوء فهم الأدوار وزيادة الأخطاء. * في الحياة الاجتماعية: يعزز العلاقات الإنسانية والروابط الاجتماعية والثقة المتبادلة، وينقل الثقافة والمعرفة عبر الأجيال. * مهارات الاتصال الأساسية: * الاستماع الفعال: لفهم وجهات نظر الآخرين قبل التسرع في إصدار الأحكام. * التعبير الواضح والدقيق: استخدام لغة مفهومة وأفكار مرتبة تراعي مستوى المستمع. * الذكاء العاطفي: فهم المشاعر الشخصية ومشاعر الآخرين والتحكم فيها لإدارة النقاشات بعقلانية. * التفاوض والإقناع: تقديم حجج منطقية مع احترام الآخرين للوصول إلى حلول مشتركة. * معوقات الاتصال الفعال: * التسرع وسوء الفهم: إصدار الأحكام دون فهم السياق الكامل، أو التشتت أثناء الاجتماعات والانشغال بالهاتف. الحل يكمن في التمهل والتحقق من المعلومات وتوضيح الأفكار بمنهجية. * الجدل العقيم: النقاش المبني على العاطفة والكبرياء الشخصي بدلاً من الحقائق، مما يهدر الوقت ويوتر العلاقات ويعيق التعلم واتخاذ القرارات الصحيحة. * نصائح لتطوير مهارات الاتصال (من الصفحة الجزئية): حضور ورش عمل، توظيف الذكاء العاطفي، التناغم بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي، والتركيز على الأهداف لتحويل الحوار إلى فرصة للتعلم. المبحث الثاني: عناصر وخصائص ومستويات الاتصال * عناصر الاتصال (8 عناصر): * المرسل: من يبدأ العملية ويكوّن الفكرة. * المستقبل: من يتلقى الرسالة ويفسرها. * الرسالة: المضمون أو المعلومة المراد نقلها (يجب أن تكون واضحة وموجزة). * الوسيلة: الأداة الناقلة (كالحديث المباشر، * التشفير: صياغة الأفكار في رموز أو كلمات يفهمها المستقبل. * فك التشفير: تحليل المستقبل للرسالة وتفسيرها. * التغذية الراجعة: استجابة المستقبل (لفظياً أو غير لفظي) لتأكيد الفهم. * الضوضاء: أي عائق يشوش على الرسالة (مثل الضوضاء الصوتية، * خصائص الاتصال (11 خاصية): * التفاعلية: عملية تبادلية تشمل الاستماع والتغذية الراجعة. * الاستمرارية: عملية مستمرة ومتجددة طوال الحياة. * الازدواجية بالتأثير: كل طرف يؤثر ويتأثر بالآخر. * التنوع: يشمل الاتصال اللفظي، * القصدية: يهدف غالباً لتحقيق غرض محدد (إقناع، * القابلية للتعلم: مهارة يمكن صقلها بالتدريب والممارسة. * الاعتماد على السياق: يتأثر بالثقافة والموقف والبيئة. * الحساسية للزمن: يعتمد نجاحه على اختيار التوقيت والمكان المناسبين. * الشمولية: يشمل الجوانب الاجتماعية والتعليمية والمهنية والنفسية. * الدقة: يتطلب وضوح الرسالة وخلوها من الغموض. * القدرة على التكيف: المرونة في الأسلوب واللغة حسب الموقف (رسمي أو غير رسمي) والفروق العمرية والثقافية. * مستويات الاتصال (6 مستويات): * الاتصال الذاتي: حوار الفرد الداخلي مع نفسه لتقييم أفكاره وضبط انفعالاته واتخاذ قراراته. * الاتصال الثنائي: يتم بين شخصين (الأكثر شيوعاً في الحياة اليومية والعمل). * الاتصال الجماعي الصغير: داخل مجموعة صغيرة (عادةً حتى 12 فرداً) للنقاش وحل المشكلات. * الاتصال التنظيمي: داخل المؤسسات، ويشمل الرسمي (مراسلات وتعليمات) وغير الرسمي (نقاشات الزملاء). * الاتصال الجماهيري: نقل رسالة لجمهور واسع عبر وسائل الإعلام التقليدية أو الحديثة. * الاتصال الرقمي/الإلكتروني: يتم عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل الفورية* أشكال الاتصال (5 أشكال): * الاتصال اللفظي: يتم عبر الكلمات المنطوقة أو المكتوبة (كالمحادثات والاجتماعات). وحركات اليدين. والبريد الإلكتروني). والإنفوجرافيك). * الاتصال الإلكتروني/الرقمي (مُدرج في الكتاب تحت عنوان البصري): الشكل الحديث الذي يتم عبر شبكات الإنترنت، والمنصات الافتراضية. * أنواع التشويش خلال عملية الاتصال (5 أنواع): (ملاحظة: الصفحة 24 غير واضحة بالكامل، أو انقطاع الإنترنت). أو المرض). * التشويش الدلالي/اللغوي: يحدث عندما تكون الكلمات أو الرموز غير مفهومة (مثل استخدام مصطلحات فنية معقدة). مما يؤدي لإساءة تفسير الرسالة. * التشويش الثقافي: يحدث بسبب اختلاف الخلفيات الثقافية أو اللغوية، حيث قد تحمل إيماءة أو تعبير معنى مختلفاً في ثقافة أخرى. مما يزيد من فعالية التواصل. والعروض التقديمية. والتسجيلات الصوتية. * التعلم الحسي (الحركي): يعتمد على الممارسة والتجربة العملية المباشرة والتطبيق الواقعي. * التعلم القرائي/الكتابي: يفضل التعلم عبر قراءة الكتب والمقالات وتدوين الملاحظات والملخصات. النقاش الجماعي، والعصف الذهني ضمن فرق. التأمل الذاتي، وتحليل المعلومات وتنظيمها بشكل شخصي. المبحث الثالث: المهارات الأساسية والنقاط السبعة لعملية الاتصال الفعال * المهارات الأساسية لعملية الاتصال الفعال (7 مهارات): * الاستماع النشط: التركيز على مضمون الرسالة وفهم مشاعر المتحدث مع إظهار الاهتمام بلغة الجسد. * الوضوح والدقة في التعبير: استخدام كلمات مباشرة ومفهومة تخلو من الغموض وتناسب مستوى المستقبل. * استخدام والتنويع في لغة الجسد: لتعزيز المصداقية وإيصال المعنى. و7% فقط للكلمات). * القدرة على الإقناع

Summarized by © lakhasly.com

والتأثير: استخدام الحجج المنطقية والأدلة والأسلوب المناسب. * إدارة الانفعالات: التحكم في المشاعر للحفاظ على الاحترام المتبادل وتجنب التصعيد. خلفيته). * تقديم التغذية الراجعة: إبداء ردود فعل بناءة توضح مدى فهم الرسالة. والاعتبار)، وتم تفصيل أول نقطتين في الصفحة الأخيرة: * الوضوح: صياغة الرسالة بلغة مفهومة ومباشرة بعيداً عن التعقيد، مع ترتيب الأفكار واستخدام في بيئة العمل: الانحياز المعرفي الذي يجعل انطباعنا الإيجابي (Halo Effect) "يُقصد بمصطلح "تأثير الهالةRayan.أمثلة ملموسة (أو السلبي، ويُسمى حينها تأثير القرون أو الهالة السلبية) عن صفة واحدة في الموظف أو المدير يؤثر على تقييمنا لبقية صفاته وأدائه العام. تتعدد أشكال وأنواع الهالة في بيئة العمل بناءً على الصفة التي تبني الانطباع الأولي، وأبرزها: * هالة الكفاءة والمهارة (Competence Halo): تحدث عندما يُبدع الموظف في مهمة محددة أو يمتلك شهادة مرموقة، حتى لو لم يُختبر فيها. * هالة الكاريزما والحضور (Charisma/Social Halo): تظهر مع الأشخاص اللبقين أو المتحدثين الجيدين في الاجتماعات؛ حيث يُنظر إليهم على أنهم أكثر ذكاءً وإنتاجية والتزاماً مقارنة بزملائهم الهادئين أو الانطوائيين، رغم أن الأداء الفعلي قد يكون متساوياً أو الاعتقاد بأن الموظف الذي :(Face-time/Overtime Halo) "لصالح الأقل حديثاً. * هالة الساعات الطويلة أو "الظهور الدائم يحضر مبكراً ويغادر متأخراً هو الأكثر اجتهاداً وإخلاصاً، وتقييم نتائجه بناءً على عدد ساعات وجوده في المكتب لا على جودة تأثر التقييمات المهنية (خاصة في مقابلات العمل :(Physical Appearance Halo) مخرجاته. * هالة المظهر الخارجي والترقيات) بأناقة الشخص ومظهره المرتب، وربط ذلك تلقائياً بالانضباط والدقة في العمل. * هالة العلامة التجارية أو الخلفية إعطاء تقييم مرتفع مسبقاً لموظف لمجرد أنه عمل سابقاً في شركة كبرى أو تخرّج من جامعة :(Pedigree Halo) السابقة مشهورة، والتغاضي عن أخطائه الحالية تحت تأثير سمعة مكانه السابق. الاهتمامات، أو أسلوب التفكير بشكل أكثر إيجابية وهي الوجه المعاكس للهالة؛ أو تأخره لمرة واحدة، أو :(Horns Effect) "واعتبارهم أكثر كفاءة. * الهالة السلبية أو "تأثير القرون اختلافه في الرأي مع المدير إلى وصمه بالتقصير الدائم وتقييم جميع أعماله اللاحقة بسلبية. لتجنب الوقوع في فخ الهالة في العمل: يُنصح بالاعتماد على مؤشرات أداء رقمية ومحددة (KPIs)،

Summarized by © lakhasly.com