

المحاضرة الخامسة: مقومات نجاح العملية الاتصالية

إن نجاح عملية الاتصال يعتمد على عدة مقومات أساسية، والتي إذا توافرت يمكن أن تضمن أن الرسالة تصل بشكل صحيح وفعال، ويتم فهمها بالشكل المطلوب، فيما يلي المقومات الأساسية التي تساهم في نجاح عملية الاتصال:

1. الوضوح:

الوضوح هو أساس نجاح أي عملية اتصال: اذ يجب أن تكون الرسالة واضحة وغير مبهمة، بحيث يفهمها المستقبل بشكل صحيح دون أي لبس، ولابد من استخدام كلمات بسيطة ومباشرة، وتجنب اللغة المعقدة أو الغامضة.

2. التوقيت:

التوقيت المناسب يلعب دورًا كبيرًا في نجاح الاتصال، فيجب أن يتم إرسال الرسالة في الوقت الصحيح، لأن إرسالها في وقت غير مناسب قد يؤدي إلى عدم استيعابها أو رد فعل غير مناسب من المستقبل.

3. الاستماع الفعال:

الاستماع الجيد من قبل المستقبل هو أحد المقومات الأساسية، يجب أن يكون المستقبل متفاعلاً مع الرسالة المرسل، ويعطي الاهتمام الكامل لما يُقال، دون تشتيت أو مقاطعة.

4. البيئة والظروف المناسبة:

تؤثر البيئة المادية أو الاجتماعية في نجاح الاتصال، فالبيئة الهادئة والمريحة تسهل عملية التواصل، بينما البيئات المزعجة أو المحملة بالتوتر قد تعرقل الاتصال بشكل كبير.

5. التوافق بين المرسل والمستقبل:

يجب أن يكون هناك توافق بين المرسل والمستقبل فيما يتعلق بالثقافة، والخلفية المعرفية، واللغة المستخدمة، فعندما يكون هناك تباين كبير في هذه العوامل، قد يؤدي ذلك إلى سوء الفهم.

6. الصدق والمصادقية:

تعتبر مصادقية المرسل أحد أهم العوامل التي تؤثر في نجاح الاتصال، إذا كان المرسل غير صادق أو رسالته تبدو مشكوكًا فيها، فلن يثق المستقبل في المعلومات الواردة، وبالتالي سيضعف الاتصال.

7. التكرار والتأكيد:

من أجل التأكد من أن الرسالة قد تم استيعابها بشكل صحيح، قد يكون من الضروري تكرار الرسالة أو تأكيدها، هذا يساعد في تعزيز الرسالة وضمان فهمها من قبل المستقبل.

8. استخدام الوسائل المناسبة:

اختيار الوسيلة الصحيحة لنقل الرسالة جزء أساسي من نجاح الاتصال، قد يكون الاتصال شفويًا (مثل المحادثات الهاتفية أو الاجتماعات)، كتابيًا (مثل رسائل البريد الإلكتروني أو التقارير)، أو غير لفظي (مثل الإيماءات أو تعبيرات الوجه).

9. الاحترام المتبادل:

علاقة الاحترام بين المرسل والمستقبل تساهم بشكل كبير في نجاح عملية الاتصال. عندما يشعر المستقبل أنه مُحترم ومُقدّر، فإنه يكون أكثر انفتاحًا واستعدادًا لفهم الرسالة.

10. المرونة:

يجب أن يكون المرسل مستعدًا للتكيف مع الظروف والرد على استفسارات أو توضيحات من المستقبل.

القدرة على تعديل الرسالة أو الطريقة التي يتم بها تقديمها يمكن أن تكون ضرورية في بعض الحالات.