

جامعة بغداد

كلية علوم الهندسة الزراعية  
قسم الارشاد الزراعي ونقل التقنيات  
بالتعاون مع  
وحدة التعليم المستمر

دورة اساسيات التعامل مع بيئة العمل  
(نصائح واستراتيجيات للموظفين الجدد)  
للمدة من ٢٥-٢٧ / ٢ / ٢٠٢٤

عنوان المحاضرة // الاتصال الفعال

المحاضر

الدكتور سعد عبيد فياض الحمداني

جامعة بغداد / كلية علوم الهندسة الزراعية / قسم الارشاد الزراعي ونقل التقنيات

[saad.o@coagri.uobaghdad.edu.iq](mailto:saad.o@coagri.uobaghdad.edu.iq)

- جدول المحتويات:
- ما مفهوم الاتصال الفعال ؟
- ماهي خصائص الاتصال وطبيعته ؟
- ما مكونات الاتصال الفعال (عناصر عملية الاتصال) ؟
- ما مستويات واتجاهات الاتصال ؟
- ما مبادئ الاتصال الفعال ؟
- كيف تحسن من مهارات الاستماع لتحصل على الاتصال الفعال ؟
- كيف تحسن من مهارات الملاحظة لتحقيق الاتصال الفعال ؟
- كيف تحسن من مهارات التحدث لتحصل على الاتصال الفعال ؟
- ما استراتيجيات الاتصال الفعال في بيئة العمل ؟

يقع الاتصال في قلب كل شيء نقوم به في عالم الأعمال (على المستوى الرسمي اوغير الرسمي)،  
وبناءً على هذا:

فإن الاتصال الرديء يعد مشكلة ضخمة بالنسبة للمؤسسات وللأفراد، حيث يتسبب الاتصال غير الفعال في الكثير من المشاكل وسوء الفهم بين أعضاء فريق العمل، بالإضافة إلى قلة الإنتاجية، وبالتالي خسائر مادية للمؤسسة، لذلك تحرص المؤسسات كل الحرص على تعزيز مهارات الاتصال الفعال بين أفرادها من اجل تحقيق اهدافها المرسومة.

## ما مفهوم الاتصال الفعال ؟

يمكن تعريف الاتصال الفعال : بأنه عملية اتصال بين شخصين أو أكثر، بهدف إيصال رسالة معينة، وفهمها فهماً صحيحاً وبنجاح ،

وبالتالي يتعدى مفهوم الاتصال الفعال مجرد تبادل المعلومات بين الأشخاص ونقل الرسائل فقط ، بل يشمل التواصل الفعال فهم مشاعر الآخرين وفهم نواياهم الكامنة.

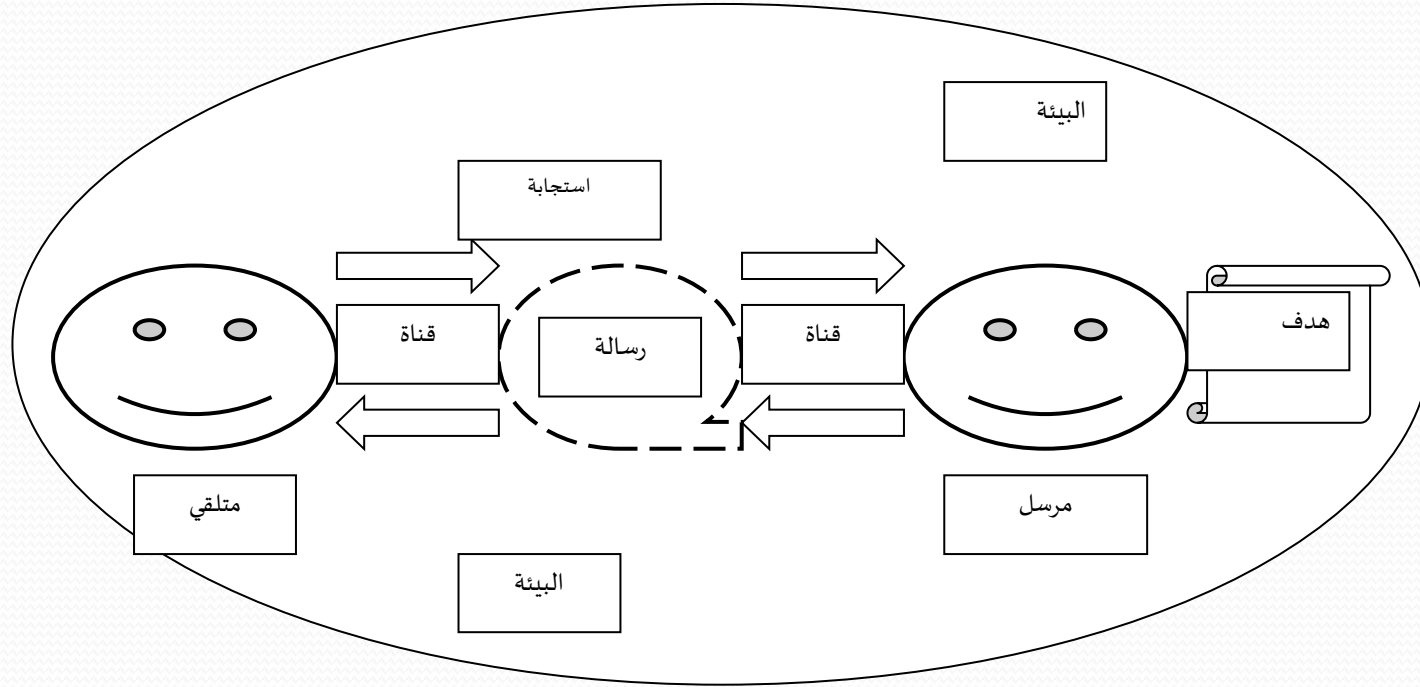
وإذا ما أردنا النجاح في مجال العمل فمن المهم أن نركز على الاتصال بكامل تفاصيله ليكون فعالاً ، وهو من البديهيات، ولكن أغلبنا يكتفون بأن يفتحوا أفواههم ويتحدثوا دون تفكير مسبق بما يقولون .

## ما خصائص الاتصال وطبيعته؟

يتميّز الاتصال بخصائص عديدة تبيّن طبيعته، منها ما يأتي:

١. يتم الاتصال بين شخصين على الأقل أحدهما يُرسل رسالةً ويُعرف بالمُرسل، والآخر يستلم الرسالة ويُعرف بالمستقبل.
٢. يُعد الاتصال عمليةً باتجاهين (كلقاء المرشد الزراعي مع المزارعين أو احد افراد اسرهم وبالعكس).
٣. يهدف الاتصال أساساً إلى التفاهم بين المرسل والمستقبل، وعليه يجب أن يستجيب المستقبل للرسالة الارشادية.
٤. قد يكون الاتصال مقصوداً (من المرشد الزراعي) أو غير مقصود (كزيارة المزارع الى المرشد في مكتبه).
٥. يشمل كلّ العلاقات الإنسانية وهو موجود في جميع المستويات الإدارية الرسمية على مستوى المؤسسة وغير الرسمية .
٦. يُعدّ الاتصال عمليةً ديناميكيةً، أي أنّه قابل للتطوّر والنمو.
٧. يُعتبر عمليةً موجهةً نحو هدف للتعبير عن وجهة نظر مُعيّنة.

ما مكونات عملية الاتصال الفعال (عناصر عملية الاتصال)؟



١. الهدف : المقصود به الغرض من الاتصال أو الغرض من نقل الرسالة للمستقبل،
  - ويجب أن يكون الهدف واضحاً ومصاغاً بأسلوب يجعل المرسل يوفر كافة الوسائل لتحقيقه.
  - ومن الضروري أن يكون الهدف من الاتصال محدداً ومُصاغاً بأسلوب واضح يتناسب مع قدرات المستقبل ويلبي احتياجاته.
٢. المرسل : وهو الشخص القائم بعملية الاتصال ويحدد الهدف منه من أجل التأثير على الآخرين ،  
وهناك مهارات وخصائص يجب أن يتصف بها المرسل أهمها:
  - التعبير عن أهداف الاتصال بدقة ووضوح ،
  - ان يكون اكثر معرفة بجمهور المسترشدين من حيث حاجاتهم ومشكلاتهم ،
  - ان تكون لديه المهارة في اختيار الرسالة الارشادية واسلوب العرض المناسب للرسالة التي يريد نقلها من حيث بساطة ووضوح اللغة التي يستخدمها والقناة الاتصالية المناسبة ،
  - الإلمام والتحضير الجيد لموضوع الرسالة من حيث القيام باعداد خطة وبرنامج للاتصال والمواد والادوات اللازمة لذلك.
  - الملاحظة الجيدة والانتباه إلى ردود أفعال المتلقين وملاحظة ما يطرأ عليهم من تغيرات،
  - إظهار الاهتمام بالمتلقين وما ينفعهم وتشجيعهم وخلق الثقة بالنفس لديهم.

٣. المستقبل : هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل.

٤. الرسالة : وهي مجموعة الأفكار والمعلومات التي يرغب المتصل في توصيلها للجمهور. ولضمان وصول الرسالة بشكل جيد إلى المتلقين يجب أن يتم إعدادها ومراجعتها مسبقاً قبل عرضها ، ويفضل أن تتصف الرسالة بالآتي:  
أ- أن تكون بسيطة وواضحة ومختصرة، ب- لا تحمل أكثر من معنى. ج- مرتبة ترتيباً منطقياً، د. تكون مناسبة للقدرات الذهنية للزراع وحاجاتهم واهتماماتهم .

٥. القناة : وهي الطريقة التي تتم بها توصيل الرسالة من المرسل الى المستقبل، لذا يجب أن تكون قناة الاتصال خالية من التشويش ومناسبة لطرفي الاتصال. ويجب على المتصل أن يراعي الفروق الفردية بين المتلقين وذلك عند اختياره قناة الاتصال في نقل محتوى الرسالة المحددة.

٦. التغذية الراجعة : وهي المعلومات الراجعة من المتلقي إلى المرسل وتعبر عن مدى استيعابه للرسالة أو تساؤله واستفساره عن أي عنصر من عناصرها.

٧. البيئة : وهي الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بمختلف عناصره، وتتضمن كل المؤثرات المحيطة بمكان الاتصال والأفراد المرتبطين به كالضجيج والأجهزة والمعدات وحالة الجو والخدمات والتسهيلات المتوفرة.



## ما مستويات واتجاهات الاتصال ؟

### أ. الاتصال الصاعد:

يواجه هذا الاتصال عددا من المعوقات من بينها:

١. بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا ، ٢ . تحريف أو تشويه المعلومات أثناء نقلها إلى الأعلى
- ٣ . اتجاهات وتقييم الرؤساء والمشرفين نحو المرؤوسين ، ٤ . انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين من الرؤساء او
- الادارة العليا ، ٥ . عزلة الرؤساء وابتعادهم عن السماع للمرؤوسين .

### ب. الاتصال النازل أو الهابط:

ومن معوقات الاتصال النازل : ١ . كثرة المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة ، ٢ . البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا ، ٣ . الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) و المستقبل (المرؤوس) .

### ج. الاتصال الأفقي:

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى ، ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين أفراد أو زملاء من نفس المستوى الإداري أو الوظيفة أو المهنة ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

## ما مبادئ الاتصال الفعال ؟

١. توجيه رسالة مُحددة: يجب أن تكون رسالتك مُحددة، ليسهل عليهم فهمها وتنفيذها وفقاً للمطلوب.
٢. توجيه رسالة واضحة: ينبغي ان الرسالة واضحة وغير للتأويل لأكثر من وجه، عليك أن تكون واضحاً بشكل لا يدع مجال للشك في مقصدك، وذلك توفيراً للوقت والجهد الذي يطلبه التعديل إن لم يُنفذ طلبك حسب رغبتك.
٣. بيانات مُستندة إلى مراجع: عليك الاهتمام عند مناقشة فريق عملك بخطة عمل أن تدعم أقوالك ومخططاتك بدراسات وبيانات واقعية.
٤. الالتزام: يُعد الالتزام من أهم مبادئ الاتصال الفعال في بيئة العمل، إذ عليك الالتزام التام بكل ما تقوله وتعدُّ به، وبذلك تكسب ثقة فريق عملك وولائهم.
٥. التناسق: يجب أن تكون رسالتك متناسقة في جميع أركانها، أي على نبرة الصوت أن تتوافق مع مضمون الرسالة، وحاول أيضاً الاختصار قدر المستطاع مع استخدام المباشرة في توجيه رسالتك.
٦. الاكتمال: عليك التأكد أن رسالتك وصلت لفريق العمل كاملة، ولا تتركهم خلفك يتساءلون عن تفاصيل مُهمّة بالنسبة إليهم، ويمكنك بعد الانتهاء من توجيه رسالتك سؤالهم، إن كان كل شيء واضحاً أم لا.
٧. التهذيب: ابتعد عن استخدام الكلمات السلبية والمؤذية للآخرين عند تواصلك معهم، واحرص على الاحترام المتبادل دائماً لتحقيق الاتصال الفعال في بيئة العمل.

## كيف تحسن من مهارات الاستماع لتحصل على الاتصال الفعال ؟

١. ركّز مع المتحدث : لا يمكنك التواصل بفاعلية إن لم تُعطي كامل تركيزك وانتباهك إلى المتحدث.
٢. لا تُقاطع الآخرين : تُعدُّ مقاطعة الآخرين من أسوأ التصرفات التي يمكنها تدمير التواصل الفعال بين الأفراد، إذ بذلك يشعر المتحدث أنه بلا قيمة ولا تود الاستماع إلى حديثه، ما يؤثر سلبًا على علاقتكما.
٣. أظهر اهتمامًا : لا يحب أحد أن يشعر أن كلامه غير مهم وغير مسموع ، أظهر لمن تتحدث إليه أومئ برأسك وتفاعل في الحديث بتشجيع المتحدث على مواصلة حديثه بطرح بعض الاستفسارات فيما يقول والتعليق بـ "نعم" مثلًا. ارسم ابتسامة خفيفة على وجهك واحرص أن تكون لغة جسدك مُريحة.
٤. لا تُصدر أحكامًا : ليس عليك الاتفاق مع جميع الأفكار والمبادئ، المهم التركيز على الاستماع وعدم نقد التصرفات، إلّا في الإطار المناسب لذلك مثل التقييم أو المراجعة. فيما عدا ذلك، من المهم تجنب سلوك الحكم على الآخرين، لتحقيق تواصل فعال معهم يحفظ علاقتك بهم.
٥. لخص ما تسمعه : ليس عليك تكرار ما تسمعه حرفيًا، بل أعط ملخصًا مُختصرًا لمفاد الحديث. سيعطي ذلك انطباعًا جيدًا، وسيشعر المتحدث أنك حقًا مهتم ومنصت لما يقوله.

## كيف تحسن من مهارات الاستماع لتحصل على الاتصال الفعال؟

٦. تجنب محاولة إنهاء الحديث : بحجة المعرفة والعجلة كأن يقطع المرشد حديث المزارع فجأة ويكمل الحديث على أساس معرفته بالموضوع أو لانشغاله. فقد يسبب ذلك حرج وغضب المزارع مما يجعله يحجم عن الاتصال بالمرشد في المرات القادمة.
٧. وضع الذات مكان المتحدث: حيث يتوجب على المرشد وضع نفسه موقع المتحدث ويحاول أن يشعر بما يشعر به المتحدث.
٨. عدم التردد في طلب الإيضاح أو تكرار الشرح: فقد ينتاب البعض الخجل أو الخوف من الآخرين عند التساؤل والاستفسار،

## كيف تحسن من مهارات الملاحظة لتحصل على الاتصال الفعال؟

هناك علاقة وثيقة بين السمع والبصر فالذي لا نسمعه بشكل واضح قد نستدل على معناه من خلال الوجه وتعبيراته وبالتالي يتوجب على المرسل او المرشد الزراعي استخدام وفهم الاتصال غير اللفظي من خلال ما يلي:

١. التعرف على ما وراء الكلمات فلا يكون الاستماع بالأذن فقط.
٢. مراقبة حركات وتعبيرات أو ملامح وجه المتحدث يمكن أن نستدل على معاني معينة معروفة لدى أبناء نفس الثقافة فهناك أشكال وحركات تحمل معاني دون النطق بها كالممل والتعب واللامبالاة والتهديد والغضب.

## كيف تحسن من مهارات التحدث لتحصل على الاتصال الفعال ؟

١. البدء بمقدمات معروفة كالترحيب والتعارف والمعلومات غايتها بناء العلاقة وإزالة الريبة والشك وبناء الثقة وتقوية الصداقة لتأدية المهام المراد تحقيقها.
٢. عدم تسيد المحادثة، فإذا كان المرشد يميل لامتلاك سدة الحديث وعدم إشراك الآخرين فيه فقد يمتلك المزارعون الرغبة بعدم الاستماع إليه، لذا يقوم الحاضرون بإغلاق أجهزة التلقي لديهم كالأذن والعقل إن لم يكونوا قادرين على إسكات المتحدث.
٣. عدم تغيير موضوع المحادثة عند التعرض للمقاطعة أثناء الحديث والمناقشة نتيجة لتدخل أحد الحاضرين بطرح موضوع مغاير، فقد يثير ذلك حفيظة المرشد ولكن على المرشد العودة إلى موضوع المحادثة عندما يحين موعد تحدثه وكلامه.
٤. التحكم والالتزام هدوء الأعصاب، ففي بعض المناقشات قد يستثير أحد المزارعين غضب أو ملل المرشد الزراعي، مما يولد لديه الرغبة في إنهاء المحادثة، إلا أن ذلك قد يهدد العلاقة معه بالخطر، لذا يتوجب على المرشد الحفاظ على هدوء أعصابه واستخدام المنطق للدفاع عن وجهة نظره وليس الصوت المرتفع والعناد.
٥. إدراك أهمية التجاوب في المحادثة، وهي من أهم العوامل التي تساعد على وضوح الرسالة والتأكد من وصولها، حيث يتوجب على المرشد أن يستثير الحاضرين ويجعلهم يشاركون في المحادثة.

## ما استراتيجيات التواصل الفعال في بيئة العمل؟

١. كن واضحًا فيما تريد قوله لهم، وسهّل عليهم فهمك.
٢. تعرّف وتفهم مشاعر ومواقف فريق العمل.
٣. لا تُظهر الحدة عند التعامل مع فريق العمل، بل كُن حازمًا بما يتطلبه الموقف.
٤. شجع موظفيك على إبداء آرائهم وطرح أسئلتهم وأفكارهم. سيُعزز ذلك ترابطهم وشعورهم بالانتماء للمؤسسة، وبالتالي كسب ولائهم.
٦. أثني على الأعمال الجيدة التي يقوم بها موظفوك.
٧. نظّم بعض النشاطات والفعاليات مع موظفيك خارج مكان العمل.
٨. قسّ مدى فاعلية الاتصال في مؤسستك بواسطة مدى تجاوب الموظفين معك.

## الخلاصة

لا يمكننا تجاهل أهمية التواصل الفعال بين الأشخاص في مجال الأعمال، سواء من أجل إتمام الصفقات مع العملاء، أم لإدارة فرق العمل وتحسين أدائهم. لذا، يجب الحرص على التطوير من قدرات التواصل الفعال، والحصول على حياة مهنية مليئة بالنجاحات.



شكراً لحسن اصغائكم