

التواصل: 3 أنواع

المقدمة

على الرغم من أنه غالبًا ما يتم اعتباره أمرًا مفروغًا منه، إلا أن التواصل هو أحد مهارات القيادة الرئيسية التي يجب إتقانها، ويمكن تصنيف التواصل إلى ثلاثة أنواع أساسية: (1) التواصل اللفظي، حيث تستمع إلى شخص لفهم معناه؛ (2) رسالة مكتوبة تقرأ فيها معناها؛ (3) التواصل غير اللفظي، الذي تراقب فيه الشخص وتستنتج المعنى، حيث لكل منها مزاياها وعيوبها وحتى مزالقتها.

التعريف

- ينطوي التواصل اللفظي على أي شكل من أشكال الاتصال الذي يستخدم اللغة المنطوقة كوسيلة لتبادل المعلومات مع الآخرين عن قصد، وعادة ما يكون نوعًا متزامنًا من التواصل - الاستثناء هو المتحدثين الذين يسجلون رسائلهم كمكالمات صوتية أو فيديو ويرسلونها إلى الآخرين. في مثل هذه الحالات، نعتبر التواصل اللفظي غير متزامن.
- يتم استخدام التواصل غير اللفظي مع حركات الجسم أو الإيماءات، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت، والتواصل البصري، ولغة الجسد، والوضعية، وغيرها من الطرق التي يمكن للأشخاص الاتصال بها، يمكن أن تكون أداة حيوية في فهم التأكد من مزاج ومشاعر شخص ما.
- التواصل المكتوب هو نوع من التواصل يتضمن نقل أفكارك وأسئلتك ومخاوفك من خلال الرموز - أي الحروف التي تبني الكلمات والعبارات والجمل، وقد يكون الاتصال المكتوب متزامنًا أو غير متزامن.

متى تستخدم

- يستخدم التواصل اللفظي اللغة لنقل المعلومات، ويمكن إقران التواصل اللفظي بطرق تواصل أخرى (أي غير لفظية). إن إقرانها بأساليب أخرى يمكن أن يوفر المزيد من الإشارات أو الأهمية للحوار الذي يقدمه. للتواصل اللفظي عدة فوائد، بما في ذلك كفاءته. بينما نستخدم جميعًا الكلمة المنطوقة، هناك العديد من الطرق التي يمكننا استخدامها لتحسين مهارات الاتصال اللفظي.
- يمكن أن يكون الاتصال غير اللفظي فعالًا جدًا في مشاركة المعلومات، ويمكن أن يكون استخدامه متعمدًا أو غير مقصود. على سبيل المثال، قد تستخدم لغة الجسد المغلقة عند الشعور بالتهديد، وقد يكون هذا غير مقصود، وفي المقابل، في مقابلة عمل قد تستخدم مهارات الاتصال غير اللفظي لتعزيز انطباع جيد.
- على عكس التواصل الشفهي، فإن الاتصالات التجارية المكتوبة هي رسائل مطبوعة. تشمل الأمثلة على الرسائل المكتوبة المذكرات والمقترحات ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل وكتيبات التدريب وسياسات التشغيل. يمكن طباعتها على الورق أو كتابتها بخط اليد أو ظهورها على الشاشة. عادة يتم التواصل اللفظي في الوقت الفعلي. وعلى النقيض من ذلك، يمكن إنشاء اتصال مكتوب على مدى فترة زمنية أطول وغالبًا ما يكون التواصل الكتابي غير متزامن (يحدث في أوقات مختلفة). أي أنه يمكن للمرسل كتابة رسالة يمكن للمستقبل قراءتها في أي وقت، على عكس المحادثة التي تتم في الوقت الفعلي.
- يمكن أيضًا قراءة الاتصال المكتوب من قبل العديد من الأشخاص (مثل جميع الموظفين في القسم أو جميع العملاء)، إنه اتصال «واحد إلى كثير» على عكس محادثة لفظية فردية. وهناك استثناءات بالطبع: البريد الصوتي هو رسالة شفوية غير متزامنة، والمكالمات الجماعية والخطب هي اتصالات شفوية واحدة إلى كثيرة، وقد يكون لرسائل البريد الإلكتروني متلقي واحد فقط أو العديد من المتلقين.

التفاصيل

تشمل أنواع التواصل كل من اللفظية والكتابية وغير اللفظية، حيث تتمتع الاتصالات اللفظية بميزة التعليقات الفورية، وهي الأفضل لنقل المشاعر ويمكن أن تتضمن سرد القصص والمحادثات الحاسمة. كما تتمتع الاتصالات المكتوبة بميزة عدم التزامن، والوصول إلى العديد من القراء، وهي الأفضل لنقل المعلومات. تنقل الرسائل اللفظية والخطية رسائل غير لفظية من خلال النبرة؛ كما يتم تلوين الاتصالات اللفظية بلغة الجسد والتواصل البصري وتعبيرات الوجه والوضعية واللمس والمساحة.

أمثلة:

1. أنواع التواصل اللفظي

- التواصل بين الأشخاص، على سبيل المثال الأفكار التي حصلنا عليها، والمحادثة التي نقوم بها مع أنفسنا.
- التواصل بين الأشخاص، على سبيل المثال المحادثة التي نقوم بها مع أصدقائنا وعائلتنا ورئيسنا وما إلى ذلك.
- الاتصال بالمجموعات الصغيرة، مثل اجتماعات العمل، والمناقشات، والاعتراف الصحفي، وما إلى ذلك.
- الاتصال العام، مثل الحملات الانتخابية، والخطاب العام، والحلقات الدراسية.

2. التواصل غير اللفظي: التواصل البصري، الإيماءات، تعابير الوجه، الوضعية وتوجه الجسم، لغوية بارا (النبرة، النغمة، الإيقاع، الصوت العالي)، الصمت، لغة الجسد، المظهر الشخصي.

الفرق بين الاتصالات اللفظية وغير اللفظية:

النموذج غير اللفظي	الشكل اللفظي
التواصل غير اللفظي بين الناس من خلال الإشارات غير اللفظية.	يستخدم اللفظ لغة سمعية لتبادل المعلومات.
يركز على سلوك الجسد وليس على الكلمات.	إنها تعتبر الكلمات فقط.
وهذا يشمل الإيماءات وتعابير الوجه ولغة الجسد واللمس وما إلى ذلك.	يتضمن ذلك الأصوات والكلمات والتحدث والنعمة والحجم والنبرة وما إلى ذلك.

لماذا من المهم إتقان الأنواع الثلاثة من التواصل؟

كبشر، نقضي حياتنا في التواصل، سواء كان ذلك مع أفراد الأسرة أو الزملاء أو في المواقف الاجتماعية.

إذا درست بعناية، فستلاحظ أننا نتفاعل باستمرار أو نقدم أو نتلقى المعلومات.

إذا كنت فعالاً في التواصل، فمن المرجح أن تحقق أهدافك.

في حين أن الأمر قد يستغرق وقتاً وممارسة، من خلال استيعاب الأنواع الثلاثة الموضحة أعلاه، يمكنك حينها تعزيز آفاقك وجعل نفسك أكثر قيمة.



المراجع:

- Indieseducation.com
- Cpdonline.co.uk
- Valamis.com
- Pumble.com