عملية التواصل

المقدمة

إن التواصل هي عملية إرسال الرسائل واستلامها من خلال الوسائل اللفظية أو غير اللفظية بما في ذلك الكلام أو الاتصال الشفوي والكتابة والرسوم التمثيلية (مثل الرسوم البيانية والخرائط والمخططات) والرموز والإشارات والسلوك. ببساطة يعرف التواصل بأنه إنشاء وتبادل الأفكار والمعاني. قامت جميع المخلوقات على وجه الأرض بتطوير وسائل يوصلون من خلالها مشاعرهم وأفكارهم لبعضهم البعض. وتبقى قدرة البشر على استخدام الكلمات واللغة لإيصال معاني محددة هي ما يميزهم عن المملكة الحيوانية.
يقسم التواصل إلى ثلاثة أجزاء: المرسل والرسالة والمستقبل. باختصار، يحتوي أي نوع من التواصل على مرسل ومستقبل وعلى رسالة وفهمها من كلا الطرفين. يتفاعل مستقبل الرسالة مع مرسلها أثناء نقل الرسالة وبعدها. يمكن أن يكون التفاعل لفظيًا أو غير لفظي مثل الإيماء بالموافقة أو النظر بعيدًا والإيماء أو إيماءات أخرى لا تعد ولا تحصى.
إن التواصل هو ضرورة لوجود وبقاء البشرية كما هو للمنظمة.

التعريف

إن التواصل هي عملية إعطاء المعلومات وتلقيها ومشاركتها كالتحدث أو الكتابة والاستماع أو القراءة.

متى تُستخدم

عندما تريد مشاركة الأفكار والمعلومات والآراء والحقائق والمشاعر من مكان أو شخص أو مجموعة ما لأخرى.

الشرح

إن التواصل هو عملية مستمرة تتضمن بشكل أساسي ثلاثة عناصر: المرسل والرسالة والمستقبل. إن هذه العناصر موضحة أدناه بالتفصيل:
المرسل - ينشئ المرسل الرسالة وينقلها إلى المستقبل فهو الشخص الذي يبدأ بالتواصل وهو مصدر الرسالة.
الرسالة - وهي الفكرة، المعلومات، وجهات النظر، الحقائق، المشاعر...إلخ التي تم إنشاؤها بواسطة المرسل والتي يريد إيصالها للمستقبل.
المستقبل - وهو الشخص الأخير في سلسلة التواصل والمعني بالرسالة التي أرسلها المرسل. بمجرد أن يتلقى المستقبل الرسالة ويفهمها بشكل صحيح ويعمل وفقًا لها، فقط عندها سيؤدى الهدف من التواصل بنجاح.

هناك العديد من الطرق التي نتواصل بها ويمكن أن يحدث أكثر من طريقة في أي وقت.

تشمل أنواع الاتصال المختلفة ما يلي:

التواصل اللفظي:
يشمل التواصل اللفظي التواصل وجهاً لوجه أو الهاتف أو الراديو أو التلفزيون ووسائل الإعلام الأخرى.

التواصل غير اللفظي:
يشمل التواصل غير اللفظي لغة الجسد والإيماءات وطريقة ارتداء ملابسنا وتصرفاتنا ومكاننا وحتى روائحنا. هناك العديد من الطرق الدقيقة التي نتواصل بها (ربما حتى عن غير قصد) مع الآخرين. فمثلاً يمكن أن تعطي نبرة الصوت أدلة على الحالة المزاجية أو العاطفية، بينما يمكن أن تضيف إشارات اليد أو الإيماءات معلومات إلى الرسالة المنطوقة.

التواصل عن طريق الكتابة:
يشمل هذا التواصل الرسائل ورسائل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والكتب والمجلات والإنترنت ووسائل الإعلام الأخرى. حتى وقت قريب كان هناك فقط عدد قليل نسبيًا من الكتاب والناشرين الموهوبين للغاية عندما يتعلق الأمر بإيصال الكلمة المكتوبة. أما اليوم فيمكننا جميعًا كتابة ونشر أفكارنا عبر الإنترنت، مما أدى إلى انفجار في إمكانيات التواصل والمعلومات.
التصورات: الرسوم البيانية والمخططات والخرائط والشعارات وغيرها من المرئيات التي يمكن أن تنقل الرسائل جميعها.

This document is a property of Asaseeyat Academy (a service by Asaseeyat Consulting services) - © Copy Right Protected