مهارات الاتصال السياحي

الدكتورة

تغريد أحمد مسلم

مهارات الاتصال

مقدمة

مفهوم الاتصال

عناصر عملية الاتصال

أهمية الاتصال

أهداف الاتصال

أنواع الاتصالات

طرق الاتصال

مقدمة

- الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر،
- وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة.
- ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقيين كالأشخاص العاديين والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات إذ بدون الاتصال تتلاشى وتختفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات
- وقد أثبتت بعض الدراسات أن 85 % من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية , يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الاتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه
- .

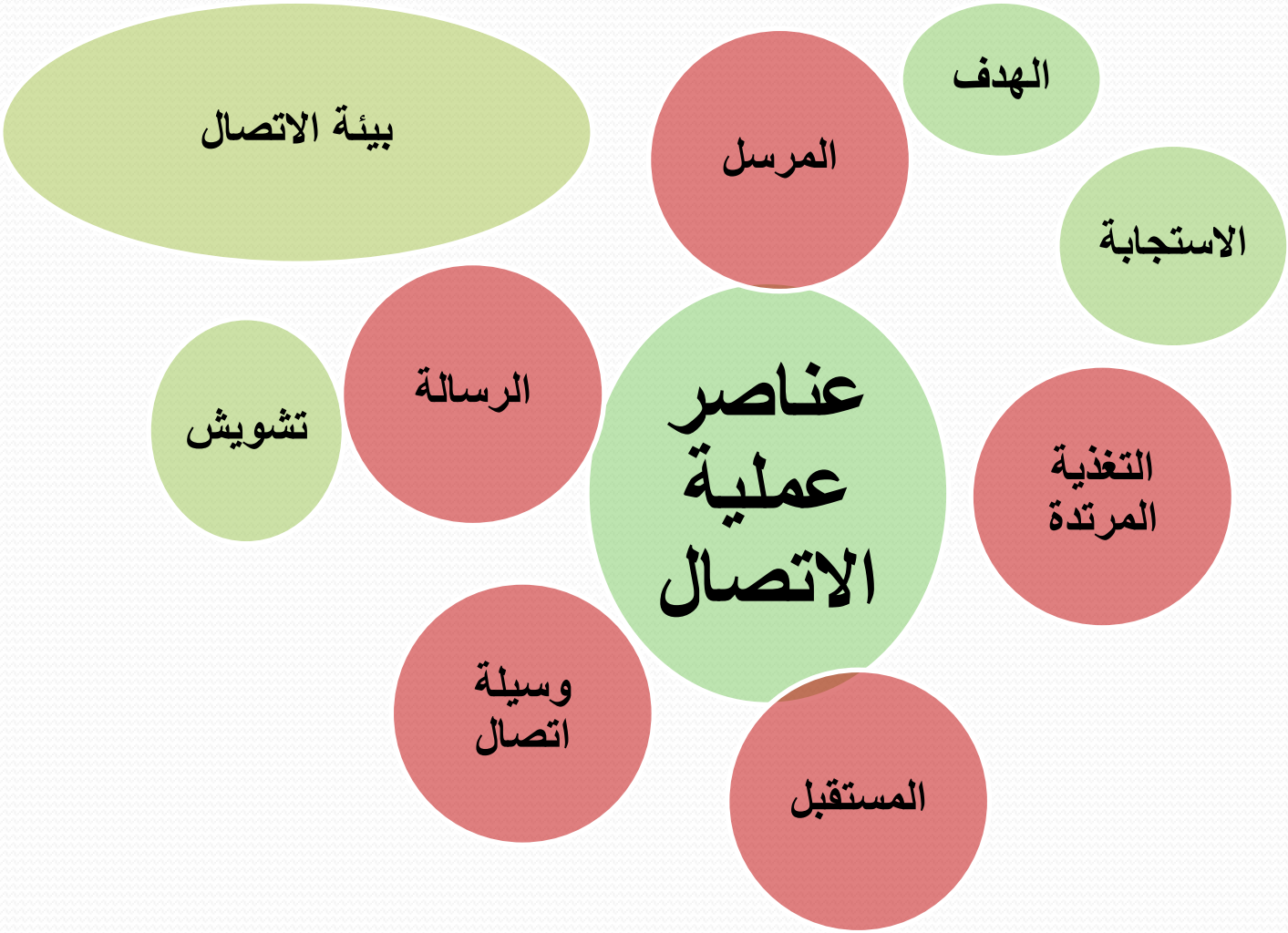
- والاتصال اليوم اكثر تعقيدا من ذي قبل، إذ تستخدم فيه الوسائل التكنولوجية الاكثر تعقيدا والتي ادت إلى اختصار المسافات والازمان فضلا عن الدقة في الاداء، اذ لم يعد الان من الصعوبة بمكان على الأفراد متابعة الاحداث العالمية وتطوراتها في نفس الوقت بل وفي نفس لحظة حدوثها دون عناء مهما اختلفت الاوقات ومهما بعدت المسافات، بل والمشاركة في مجريات الامور العالمية وكأن الانسان يعيش في قلب الأحدث العالمية دون عناء.
- كما لعبت تكنولوجيا الاتصال دورا كبيرا في ذلك، إذ سمحت بتزويد الأفراد بالعديد من المعارف الانسانية من خلال امكانيات غير محدود في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية.
- وللاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار.
- ويتميز الاتصال الفعال بالإدراك والوعي والقدرة على توصيل الافكار والآراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي الاجتماعية والتعليمية والوظيفية،
- ومن ثم فان الاتصال الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة

تعريف الاتصال

الاتصال هو : نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص الى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة

أو هي عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل ايجاد فهم مشترك بين العناصر الانسانية

عناصر عملية الاتصال



عناصر عملية الاتصال

- الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الاتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف، وهنا على الفرد (المرسل) أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات (الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما هي النتيجة المتوقعة من نقل الرسالة؟ وهنا يجب أن يكون الهدف محددا، و واضحا لطرفي عملية الاتصال، ومصاغا بأسلوب مناسب
- المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة (مرسل الرسالة) والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد او مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها الى المستقبل ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. اذ يقوم المرسل بتحويل الأفكار التي تعبر عن الهدف الى كلمات وجمل ليقوم بنقلها وارسالها الى الطرف الآخر(المستقبل)

وتختلف قدرات الافراد على ارسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها

الرسالة: هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالإضافة الى الانطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الاتصال

لذا يجب صياغه رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل وتأخذ الرسالة صورا عديدة منها الكلمات والرموز والايماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل

عناصر عملية الاتصال

- التشويش: وهو كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتنقسم عوامل التشويش إلى نوعين:
- عوامل خارجية: مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو، وتشمل العوامل الخارجية كل ما يلفت النظر في المرسل والذي قد يؤثر على طريقة استقبال الرسالة وفهمها لدى المستقبل مثل تعثر الكلام، الحديث السريع، المظهر الأنيق والشكل الخارجي.
- عوامل داخلية: وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى الذي يفهمه المستقبل من ورائها وفي بعض الأحيان قد تؤثر نفسية المستقبل على نبرة صوت المتحدث بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة
- . وسيلة الاتصال: هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الاتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

عناصر عملية الاتصال

- المستقبل : وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل،
- وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا او مجموعة افراد) او شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة)، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الادوار مع المرسل.
- التغذيةِ الراجعة: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الاتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الاتصالية،
- وتشير إلى مدى نجاح عملية الاتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما اذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل.
- ومما هو جدير بالذكر ان التغذية الراجعة عملية آنية لحظية تتم في نفس الوقت الذي ترسل فيه الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل اشارات أو كلمات او عبارات أو ايماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الاكبر لاستمرار عملية الاتصال بين الطرفين ، بل انه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية الاتصال كلما ساهم ذلك في تعزيز الاتصال

عناصر عملية الاتصال

- الاستجابة: وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة اليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.
- بيئةِ الاتصال: وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الاتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الاتصال، وتشمل بيئة الاتصال ما يلي:

1. البيئة المادية: وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الاتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث وتنظيمه والألوان والروائح والسيارات والتلفاز وغيرها.
2. البيئة الثقافية: وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع والتي يستطيع من خلالها الشخص تمييز الفرد عن الاخرين من حيث بيئته وجنسيته حيث يشترك فيها مع أفراد بلدته.
3. البيئة الاجتماعية: وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية والنسبة بين الجنسين والنسبة بين المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع.
4. البيئة الجغرافية: وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكان الاتصال، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة، والبيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة، والبيئة الريفية غير البيئة المدنية، فلكل منها صفاتها وظروفها الخاصة التي تؤثر في عملية الاتصال.
5. البيئة الداخلية: وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الاتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

أهمية الاتصال

- للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في النقاط التالية:

1. الاتصال قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد
2. الاتصال قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة
3. الاتصال هو العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية
4. الاتصال وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات
5. الاتصال أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان

أهداف عملية الاتصال

1. الاقناع :ان الهدف من أي عملية اتصالية ليس ايصال المعلومات والأفكار كما يتبادر للذهن فقط انما الهدف هو الاقناع
2. اطلاع المرؤوسين على تعليمات الاهداف المطلوب تنفيذها
3. مساعدة الادارة في القيام بأعمالها الرئيسية مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل والتوفيق بين جهود العاملين
4. توفير المناخ الايجابي الذي يرغب العاملين في الانجاز
5. ربط المديريات والدوائر والاقسام مع بعضها وتنسيق وصول وتدفق المعلومات من اجل تحقيق الاهداف
6. التعليم والتوجيه المستمر
7. التذكير وتغيير الاتجاهات

أنواع الاتصال

- **الاتصال الذاتي:**
- **هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته (اتصال الفرد بذاته) بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداما في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه**
- **وهو نتيجة مخاطبة الفرد لنفسه فيما يتعلق بالأفكار ، والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك**

الاتصال بالآخرين:

- الاتصال اللفظي :
- وهو الاتصال الذي يكون بشكل مباشر باستخدام الكلمات وهنا يجب اختيار الكلمات بدقة بحيث تعبر عن المعنى المراد من الرسالة وتبلغ نسبة تأثير الاتصال اللفظي 7% من تأثير عملية الاتصال لكن يصل تأثيره الى 100% اذا لم يتم اختيار الكلمات بحيث تنقل المعنى من الرسالة المراد توصيلها ويفقد الاتصال معناه في هذه الحالة
- الاتصال غير اللفظي:
- وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الحركات والتعابير والصوت ويبلغ تأثيره في عملية الاتصال نسبة 93% بحيث تؤثر الحركات والتعابير بنسبة55% والصوت بنسبة 38% لذا لا بد من معرفة واتقان الحركات والاصوات أثناء الحديث

الاتصال المباشر : ويشمل:

- **الاتصال الشخصي**: هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر بشكل مباشر وجها لوجه ، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية واقناعا. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصداقات حميمية بين الأفراد.
- أنواع الاتصال الشخصي: ويمكن تقسيم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال إلى النوعين التاليين:

➢ الاتصال الثنائي: حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الاتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

➢ الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة: وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.

- **الاتصال الجمعي**: يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) أو مجموعة أشخاص ومجموعة أخرى , من خلال الاجتماعات أو الخطب أو اللقاءات العامة

الاتصال الجماهيري:

- الاتصال الجماهيري: هو الاتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل.
- ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال :

- وسائل الاتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات،
- ووسائل الاتصال الالكترونية
- والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جدا بل ومنعدمة في كثير من الأحيان، كما أن المرسل لا يعرف المستقبلين بينما المستقبلين يعرفون المرسل

الاتصالات الرسمية وغير الرسمية:

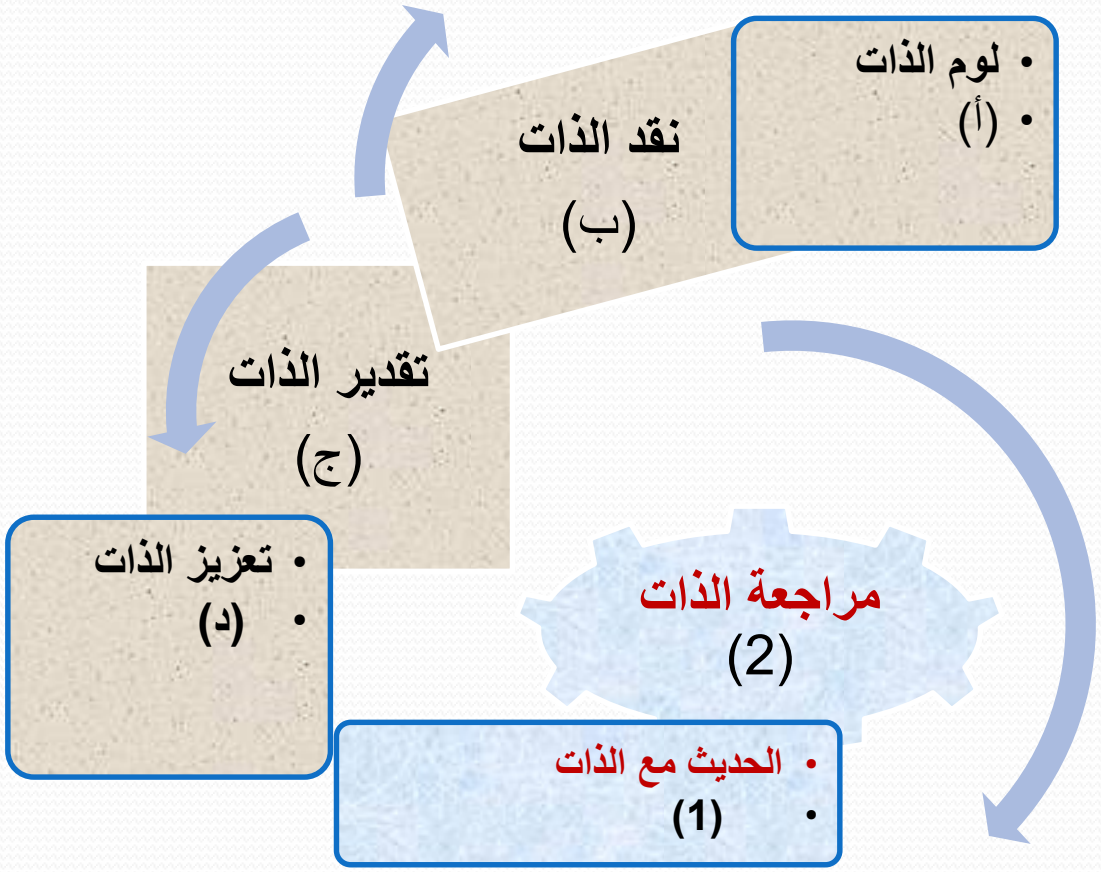
- أولا: الاتصالات الرسمية:
- وهي الاتصالات التي تتم من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها وتأخذ ثلاثة أشكال وهي :

1. الاتصالات الهابطة : وهي الاتصالات التي تنساب من الرؤساء الى المرؤوسين (الموظفين) وتأخذ شكل توجيهات وقرارات ومعلومات
2. الاتصالات الصاعدة : وهي الاتصالات التي تنساب من المرؤوسين الى الرؤساء وتأخذ شكل تقارير عمل وطلبات يرفعها الموظفين الى الادارة
3. الاتصالات الأفقية: وهي الاتصالات التي تتم بين أعضاء التنظيم (الموظفين وأعضاء الادارات والأقسام) داخل التنظيم بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل

ثانيا: الاتصالات غير الرسمية :

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الاداري وبين أعضاءه , ويلجأ اليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيرا للوقت في جمع المعلومات

طرق الاتصال :
طرق الحديث مع الذات



طرق الاتصال

أولا : طرق الاتصال مع الذات:

- يستخدم الفرد طرقا عديدة لكي يتواصل مع ذاته، ومن أمثلتها ما يلي:

1. الحديث مع الذات: يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورته الإيجابية أو السلبية، ويكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبنى على المصارحة الشخصية مع النفس.
2. مراجعة الذات: حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخططه، وذلك كنوع من أنواع التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية او صورة إيجابية كما يلي:

- لوم الذات: وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الاثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.
- نقد الذات: وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، . مما يؤثر إيجابا في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله ، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات
- تعزيز الذات: ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.
- تقدير الذات: يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمه ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته

طرق الاتصال الشخصي

1. بشكل مباشر وجها لوجه دون استخدام أي من وسائل الاتصال المقروءة أو المكتوبة أو المسموعة أو المرئية
2. باستخدام الهاتف
3. باستخدام التكنولوجيا الحديثة عبر الانترنت وهنا يمكن أن يكون الاتصال بواسطة الكتابة من خلال الدردشة أو من خلال الصوت أو من خلال الفيديو , صوت وصورة كوسيلة السكايب ووسائل الاتصال الرقمية المباشرة الأخرى(فايبر , واتس....الخ)

طرق الاتصال الجماهيري

1. الوسائل المقروءة والمكتوبة:

- مثل البريد المباشر , الصحف النشرات اللافتات واللوحات الطرقية, المجلات

2 -الوسائل المسموعة والمرئية:

- الاذاعة والتلفاز والسينما

3 – الانترنت من خلال مواقع التواصل والصفحات الالكترونية ومقاطع الفيديو بالصوت والصورة