المحاضرة السابعة: خصائص الاتصال الفعال:

يتميز التواصل بعدة خصائص تمنحه ماهيته الخاصة كما تبرز أهميته وتضيء بعض أبعاده

ومن هذه الخصائص:

أولا: الاستمرارية – Continuity

للاستمرارية في التواصل معنيان: أولهما أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن في الصباح والظهر والمساء وتنقضي شهور العمر وسنواته ونحن منخرطون في عمليات التواصل، والمعنى الثاني للاستمرارية هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها وما بعدها فعندما يطرح الطالب على المدرس سؤالاً فإن هذا السؤال مرتبط بما يعرفه الطالب وما لا يعرفه أو بما قاله المدرس قبل قليل كما أنه مرتبط بخبرات الطالب مع هذا المدرس الذي سيجيب بالمثل في ضوء خبرات ماضية عن الطالب والموضوع فحلقات التواصل مستمرة صحيح أننا في بعض الأحيان ترقمها لكي نفصل مقاطعها ولكننا إذا نظرنا إليها في صيرورتها الحية سنجد أن التواصل الراهن مرتبط بما سبقه ممهدًا لما سيلحقه.

إذن يمتد الاتصال من الماضي مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة أو فاصلة فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته وكلما تغير الإنسان تغير من حوله ممن يتفاعل معهم والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية.

ثانيا:الشيوع – **Commonality**:

إذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوع مرتبط بالمكان إننا نتواصل في البيت والشارع والعمل وعيادة الطبيب والصيدلية والسيارة.. إلخ ،والاستمرارية الزمنية والشيوع المكاني هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل في النسيج الاجتماعي للحياة.

إذن من خصائص الاتصال الإنساني انتشار الاتصال في الزمان والمكان حيث يعيش الناس في عالم اتصالي وينظرون إلى اتصالهم هذا على أنه شيء ضروري ولا غنى ، وتعتبر الخاصية الإنسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز و تكون متطورة إلى أبعد الحدود في بعض المجتمعات بينما لا تكون كذلك في مجتمعات أخرى ومع ذلك فإن استخدام الرموز هو ما يرتبط بين الناس ويربطهم بأنشطتهم وينطوي معظم السلوك الإنساني على استخدام نسق رمزي فنحن نتحدث برموز شفهية أو منطوقة ونكتب رموز مدونة أو مكتوبة فضلا على أننا نستخدم نسقا من الإشارات غير اللفظية والحركات والأفعال من أجل أن نعبر عما نريد عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص والإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستخدمه فقط بل إنه يجده من حوله في كل مكان وفى كل لحظة من لحظات حياته اليومية فمثلاً اختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء

معينة تعتبر موضع قبول وتفضيل في مواقف معينة وأزياء أخرى تكون أشد ملائمة لمواقف أخرى. وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالي فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائيا.

ثالثا : التعقيد – Comp-lexity :

نحن نقول عن عملية ما أنها معقدة إذا كانت تتضمن أكثر من عنصر متداخل يفسرها ويحدد نتائجها والتواصل بهذا المعنى عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة كأطرافه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.

رابعا: التفاعل - Interaxtion

مميز علماء الاتصال بين نوعين من الاتصال التفاعل وجه من وجوه التعقيد الأول هو الاتصال الخطى ويتضمن رسالة تتجه من مرسل إلى مستقبل دون استجابة في الاتجاه المعاكس وليس هذا تواصلا. أما الوجه الثاني فهو الاتصال التفاعلي حيث تنعقد حادثة التواصل إرسالا واستقبالًا وتغذية راجعة وإرسالا تكميليا.. إلخ وإذا كان المعنى كما أشرنا سابقا هو روح التواصل فإن التفاعل هو إيقاع الحياة النشط فيه إنه هو الذي يدفع التواصل وينميه ويثريه ككل.

خامسا: الدينامية - Dynamic :

تعنى الدينامية التغير والتعامد فالحدث متغير لا يستقر على حال حسبما يجرى بين أطرافه وحسب تغير أشكاله وتأثيرات العوامل المختلفة عليه أن تواصل ما قد يبدأ حميما ثم ينتهى فاترا والعكس جائز بطبيعة الحال وكذلك قد يبدأ بالرفض وينتهى بالقبول والعكس أيضًا جائز، أما التعامد فهو يعنى أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه وأن التواصل غير اللفظي قد يؤكد التواصل اللفظي وقد ينفيه والمستقبل يعتمد على المرسل والمعنى يعتمد على الرسالة بل أن تغيراً في جزء من التواصل يغيره كله وأن نظرة غاضبة أو إشارة غير لائقة أو تدخل عامل ما من العوامل التي تؤثر على التواصل يمكن أن يغير التواصل ككل.

سادسا: التزامن والتعاقب – Synchronization and Succession:

من الممكن في التواصل أن يكون متزامنًا أي أن يبعث المرسل رسالته فيتلقاها المستقبل ويأخذ بالرد عليها قبل أن تنتهي فقد تبدأ بالتحدث إلى شخص ما وفى أثناء ذلك تلاحظ ردود الفعل على ملامح وجهه فتأخذ بتعديل رسالتك أو لا تأخذ في ضوء ذلك ومن الممكن أيضا أن يكون متعاقبا يتوالى فيه الإرسال والاستقبال.

سابعا: عدم قابلية العكس – Inability of the opposite:

ما أن تصدر الرسالة عن الشخص ويتلقاها المرسل حتى يغدو من المستحيل استعادتها أو محوها فإن كلمة جارحة تصدر من شخص لآخر لا تمحى ومن الممكن أن يعتذر المرسل ويصفح المستقبل ولكن الكلمة

تبقى إذ نقول في بعض الأحيان أننا على استعداد للصفح ولكننا لسنا على استعداد للنسيان؟ إن إدراك هذه الخاصية مهم حتى نفكر بروية وتعقل قبل إرسال أي رسالة قد تندم عليها فيما بعد.

ثامنا: التأثير - Influence:

ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التي ينطوي عليها فبالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشترى السلعة وبالتواصل قد يقنع شخص أخر بفكرة وبالتواصل أيضًا قد تعاد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها وكذلك قد نجعل شخصًا يصوت لصالحنا أو يقوم بعمل ما يحقق أهدافنا والأمثلة كثيرة تبين قوة التواصل المؤثر.

تاسعا: الكلية – College

تصدر كلية التواصل عن كلية الإنسان عموما فالفعل التواصلي ليس فعلا مفردًا معزولاً. على سبيل المثال لشخص يتحدث تراه ينطق بألفاظ ويشير بيديه ووجهه وجسمه وينفعل وتطرأ عليه تغيرات فسيولوجية داخلية.. إلخ. إن هذه الكلية تزيد من تعقيد الفعل التواصلي لأنها تجعله يتأثر بجملة عوامل متعددة.

عاشرا: الأخلاقية – Moral

قد يخيل إلينا أن تعلم التواصل يعنى تعلم كيفية استخدام مهاراته فى تحقيق أغراضنا فنتوسل بمعسول الكلام مفردات وتنظيمًا لإقناع الآخرين بأغراضنا، وقد يخطر على بالنا في هذا السياق البائع الذي يلجأ إلى شتى سبل الإقناع لتصريف بضاعة سيئة بسعر غالى وليس هناك ما هو أبعد عن الحقيقة من هذا أن تعلم التواصل لا يعنى تعلم الكذب والمراوغة والتحايل والخداع أنه لا يعني قلب الحقائق، أنه يعنى وببساطة قول الحقيقة بصورة مؤثرة فعالة وقد يقول البعض إن التواصل محايد ونحن الذين نستخدمه إما بصورة أخلاقية أو غير أخلاقية إلا أننا نفضل هنا جعل البعد الأخلاقي جزءًا من الفعل التواصلي. إن الكذب والخداع والمراوغة والتمويه ليست أفعالا تواصلية إلا في ظاهرها وحسب أما في حقيقتها فإنها تنتمى إلى عالم الزيف والتضليل.

احدى عشرة: المرونة :

يتميز الاتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة – ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها.

اثنى عشرة: التلقائية:

يتم الاتصال المباشر بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما جعل بعض العلماء يرى أن عملية الاتصال الشخصي تسرى بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة.