

العوامل المؤثرة في عملية الإتصال من خلال كل عنصر من عناصر الإتصال :

المرسل	الرسالة	الوسيلة (القناة)	المستقبل
مهارات الإتصال لديه) مهارة القراءة ، مهارة الكتابة ، مهارة الإستماع ، مهارة التحدث (.	المحتوى (اللغة المشتركة ، المعنى الواضح والبسيط (. ويختلف محتوى الرسالة بإختلاف الموضوع ، هدف المرسل ، الوسيلة المستخدمة ، والمستقبل .	الحواس الخمس (النظر ، السمع ، الشم ، التذوق ، اللمس) .	مهارات الإتصال لديه) مهارة القراءة ، مهارة الكتابة ، مهارة الإستماع ، مهارة التحدث (.
الفروق الفردية (إتجاهاته ، دوافعه ، إدراكه ، قيمه ، شخصيته ، إعتقاداته ، حاجاته ، دوافعه ، إنفعالاته ، حماسه ، ميوله ، حكمه وتقييمه ، ... إلخ) .	أسلوب الجماعة أو المشاركة تتم مشاركة الأفراد الذين يتعلق بهم الموضوع . مشاركة الأفراد الذين لديهم خبرة . مشاركة الأفراد القادرين على إستخدام مهارات الإتصال .	تعدد وسائل الإتصال) قدرة الفرد المستقبل على الإستيعاب محدودة ، لذلك تعدد قنوات الإتصال يؤدي إلى تشتيت فهم المستقبل وإستيعابه ، وبالتالي إلى عدم تنفيذ الهدف من الإتصال بالشكل المطلوب (.	الفروق الفردية (إتجاهاته ، دوافعه ، إدراكه ، قيمه ، شخصيته ، إعتقاداته ، حاجاته ، دوافعه ، إنفعالاته ، حماسه ، ميوله ، حكمه وتقييمه ، ... إلخ) .
معرفته وخبرته (التعلم ، الخبرة المكتسبة) . ويمكن أن نطلق على التعلم والخبرة مسمى المستوى الثقافي للفرد .	الترميز (الكلمات ، الأصوات ، الصور ، الحركات ، السكون ، لغة الجسد ، ... إلخ) .	توفير وسائل إتصال) يجب توفير وسائل يمكن للأفراد أن يتناقلوا بها المعلومات ، وتنمي مهاراتهم في إستخدام وسائل الإتصال) .	معرفته وخبرته (التعلم ، الخبرة المكتسبة) . ويمكن أن نطلق على التعلم والخبرة مسمى المستوى الثقافي للفرد .
النظام الإجتماعي (المكانة التي يحتلها المرسل ، العلاقات التي يرتبط بها المرسل) . إن التفاوت في النظام الإجتماعي يؤثر على سلامة ودقة المعلومات المرسلة .	الهيكل (أسلوب الرسالة الذي يوصل المعنى ، شكل وطريقة عرض الرسالة ، طول الرسالة) . يجب أن ترسل الرسالة على شكل وحدات صغيرة تتناسب مع قدرة المستقبل على الإستيعاب .	إختيار الوسيلة التي تناسب الموضوع ، تناسب الوقت ، تناسب المكان ، تناسب الأفراد المستقبلين ، وبالطبع الوسيلة التي تحقق الهدف من الإتصال .	النظام الإجتماعي (المكانة التي يحتلها المرسل ، العلاقات التي يرتبط بها المرسل) . إن التفاوت في النظام الإجتماعي يؤثر على سلامة ودقة المعلومات المرسلة .
الثقافة (قيم المجتمع ومبادئه التي يتبناها المرسل ، السلوكيات التي تربي عليها المرسل) .	العناصر (المصادقية ، الواقعية ، الموضوعية ، الجادبية) أي عدم المبالغة والتهويل وعدم التحيز ، وتحري الدقة في المعلومات .		الثقافة (قيم المجتمع ومبادئه التي يتبناها المرسل ، السلوكيات التي تربي عليها المرسل) .

التغذية العكسية	البيئة الخارجية
المعلومات التي يرجعها المستقبل إلى المرسل تؤثر على عملية الإتصال ، لذا يجب أن تؤكد التغذية العكسية على تنفيذ الهدف الذي من أجله تم الإتصال ، وأنه تم التصرف وفقاً للسلوك المطلوب . التغذية العكسية يجب أن تؤكد على (وصول الرسالة ، فهم الرسالة ، تماثل الفهم لدى كل من المرسل والمستقبل ، تنفيذ ما ورد في الرسالة ، التنفيذ السليم) .	وتتمثل في الضجة والتشويش ، بيئة الإتصال تحتوي على أشخاص وأحداث ووقائع وأصوات ورموز وأماكن ، وعلاقات قد تسهل أو تعيق أو تحذف عملية الإتصال . إن عدم إتسام بيئة الإتصال بالعدالة والثقة والأمان والتعاون يؤدي ذلك إلى إعاقة عملية الإتصال .

العوامل المؤثرة في عملية الإتصال في المنظمات (الإتصال الإداري) :

١. **كبر حجم المنظمة :** كبر حجم المنظمة يعني تضاعف عدد المستويات الإدارية فيها ، وتضاعف الوحدات الرئيسية والوحدات الفرعية ، وهذا يعني تزايد المسافة بين المرسل والمستقبل ، مما يؤدي إلى إزدياد احتمالات التشويش والضجة والتأخير في وصولها .
٢. **تعدد قنوات الإتصال :** سيكون من المحتمل أن تتلاعب هذه القنوات بالرسالة فتحرفها ، ويمكن أن تحول بينها وبين وصولها في الوقت المناسب ، وكلما إزدادت قنوات الإتصال زاد عنصر التشويش .
٣. **الإتصال الغير رسمي :** يعتبر الإتصال الغير رسمي وسيلة لإشباع إستفسارات الموظفين وبشكل سريع ، ويستخدم بشكل أكبر عندما يصعب تنفيذ هذه الأمور بالإتصال الرسمي مثل السؤال عن علاوة أو ترقية . لكن إذا لم يزود الإتصال الغير رسمي بالمعلومات الصحيحة والحقائق سيكون مصدراً للإشاعات والبلبله داخل المنظمة .
٤. **مشاركة العاملين :** الإدارة التي تنصت وتصغي إلى العاملين ، ولا تلجأ إلى سلطة أو فرض رأي ، تساهم في تنشيط الإتصال وعرض وجهات النظر . والعكس صحيح ، فالإدارة التي تحرم العاملين من المشاركة تحبط من عمليات الإتصال وتنشط من روحهم المعنوية وتقتل الإبداع لديهم .
٥. **تنمية مهارات العاملين على إستخدام مهارات الإتصال :** لا يكفي أن نطور مهارات الإتصال لدى العاملين (مهارة القراءة ، مهارة الكتابة ، مهارة الإستماع ، مهارة التحدث) ، بل يجب تطوير مهاراتهم في إستخدام وسائل الإتصال (شفهيّة : إجتماعات ، ندوات ، مقابلات ، ... الخ . كتابيّة : الخطابات ، المذكرات ، التقارير ، ... الخ) . ولتنمية هذه المهارات يمكن توفير برامج تدريبية تعمل على تنمية مهارات العاملين على إستخدام وسائل الإتصال .
٦. **تطوير نظم لحفظ البيانات والمعلومات :** حفظ البيانات والمعلومات يسهل عملية جمع المعلومات وتبويبها وتخزينها ، كما يمكن العاملين من التدريب عليها وإستخدامها بسهولة ، وحفظ المعلومات لا يعني حبسها عن العاملين ، إنما حفظها من الضياع والتلف .

العوامل المؤثرة في عملية الإتصال بشكل عام :

١. **الكفايات اللغوية :** معرفة المرسل والمستقبل باللغة المستخدمة ، إستخدام مفاهيم ومصطلحات واضحة يفهمها المستقبل ، التخلص من المشكلات النحوية والإملائية ، معرفة المستقبل للمعنى الذي يقصده المرسل ، السهولة والوضوح في صياغة الرسالة ، غياب عيوب النطق والإستماع .
٢. **الكفايات التواصلية :** وتعني القدرة على إستخدام قواعد التفاعل التواصلية (مراعاة كيفية مخاطبة ، مراعاة مكانة المخاطب ، مراعاة الحالة النفسية له) . ويمكن أن يكتسب الشخص قواعد التفاعل التواصلية من خلال الملاحظة والتقليد والتعلم والتجربة . تذكرني دائماً أن (الكيفية التي تقول بها ما لديك أهم مما لديك لتقوله) .
٣. **الإنطباعات والأراء (الخلفية العامة) :** يجب تجنب تأثير الإنطباعات والأراء ، خصوصاً الإنطباعات والأراء السلبية والإعتقادات حول سوء نية المرسل ، لأنه في هذه الحالة سيعمل المستقبل على فك رموز رسالة المرسل متأثراً بالخلفية التي تكونت لديه ، مما يؤدي إلى فهم الرسالة فهماً سلبياً .
٤. **التخطيط الجيد للإتصال :** تحديد الهدف الذي من أجله نشأ الإتصال ، وتحديد الرسالة ، وتحديد الوسيلة ، وتحديد المستقبل أمور تؤثر على عملية الإتصال .
٥. **السياق :** ويشمل السياق المادي (المكان) ، والسياق الزمني (الوقت) ، والسياق النفسي (الحالة النفسية للمرسل أو المستقبل) ، والسياق الجسدي (الإعاقة العضوية) ، والسياق الإجتماعي (المكانة الإجتماعية للمرسل أو المستقبل ، العلاقات التي يرتبط بها المرسل أو المستقبل ، الظروف التي يمر بها المرسل أو المستقبل) .
٦. **مفهوم الذات لدى المرسل والمستقبل في الجانبين اللغوي والعقلي :** كيف يرى المرسل والمستقبل نفسه (الثقة بالنفس) ، كيف يرى المرسل والمستقبل قدرته على إرسال أو إستقبال المعلومة (الإقتناع بالوسيلة) ، كيف يرى الموضوع الذي يريد التحدث بشأنه (الإقتناع بالموضوع) ، وكيف يرى المرسل المستقبل وكيف يرى المستقبل المرسل (الإحترام المتبادل بين الطرفين) .