

**محاضرات مادة مهارات الأتصال**

****

**الوحدة الأولى**

**مقدمة في الاتصال**

كان الاتصال وما زال احد الاعمال التي يرتبط وجودها بوجود الانسان ومرد ذلك الي نه مدني بطبعه, وانه مفطور علي الحرص عل ان يفهم غيره,ويفهمه غيره وهذا الفهم يتاتي بما نسميه الاتصال الانساني Human Communication

كما انه تتمثل عملية الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية ،وذلك لان التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم , فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين في المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك, وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء

الإنسان اجتماعي بطبعه يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء و من الفطرة إن يكون الإنسان اجتماعيا. والفطرة السليمة ترفض الانطواء و الانعزال وترفض أيضا الانقطاع عن الآخرين.

وايضا تتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب و تعمل هذه المهارة على نهوض الحياة واستمرارها.

**وسوف نتعرف علي مايلي في هذه الوحدة**

* تعريف الاتصال
* عناصر الاتصال
* اهمية الاتصال
* انواع الاتصال
* سمات الاتصال
* معوقات الاتصال

**أولا: تعريف الاتصال**

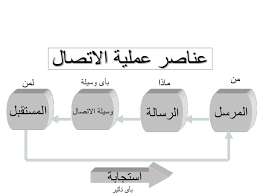
تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز واشارات تعبر عنها

**ثانيا: عناصر الاتصال**

1. المرسل : هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكارأو الآراء أوالمعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعدها .
2. الرسالة : المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات يعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية.
3. الوسيلة : التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتختلف في إمكاناتها وخصائصها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم والمسافة بين المرسل والمستقبل وتصل الرسالة الي المستقبل من خلال وسيلة واحده أو أكثر,وكلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون.
4. المستقبل : هو أهم طرف في الاتصال لانه المعني في رسائلنا فهو قارئها حين تكتب وهو سامعها حين ينطق بها
5. رجع الصدى: ( التغذية المرتدة ,رجع الأثر): ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها,اي رد الفعل الذي يبديه المتلقي ورجع الصدي مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل.

**أنواع رجع الصدي**

* ايجابي .. يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة
* سلبي .. يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها
* فوري .. كحوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثةالاستماع والجواب
* مؤجل .. يتأخر وصوله إلى المرسل



**ثالثا: أهمية الاتصال**

**أولاً: مهم على المستوى الفرد**

* صفة من صفات الانسان الاساسية
* يساعد على فهم الاحداث واتخاذ القرارات
* ضروري لإشباع حاجات الانسان المادية والمعنوية
* مهم لتكوين العلاقات الاجتماعية مع الغير
* ضروري لتحقيق النجاح في الحياة

**ثانياً: مهم على مستوى المجتمع**

* الاتصال أساس قيام المجتمع.
* من خلاله يكتسب المرء خصائص المجتمع.
* تنوع المجالات( المجال الاقتصادي, السياسي, الصحي, الإرشاد والدعوة )

**رابعا :أنواع الاتصال**

**أ - اللغة المستعملة**

اتصال لفظي : باستعمال الكلمات المنطوقة والمكتوبه.

اتصال غير لفظي : باستعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد.

**ب - البعد الزمني أو توقيت حدوثه**

اتصال فوري أو متزامن : التحدث مع الشخص بطريقة مباشرة.

اتصال غير متزامن : أن يكون هناك فاصل زمني بين ارسال الرسالة وتلقيها

من المستقبل كرسائل البريد الالكتروني.

**ج‌- رسميته**

اتصال رسمي : الاتصال داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية.

اتصال غير رسمي : بين الأصدقاء وأفراد الأسرة.

**د‌- تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين**

اتصال ذاتي .. اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه ويشتمل على ادراك الشخص ووعيه بافكاره وتجاربه وانطباعاته ومشاعره, اي ان المرسل والمستقبل في هذه الحاله واحد.

اتصال شخصي .. اتصال وجها لوجه سواءا كان فردي او جماعي.

اتصال جمعي .. يحدث بين مجموعة من الناس ومتجانسه مع بعضها البعض.

اتصال جماهيري.. اتصال بمجموع من الجماهيرومتفاوته المستويالتعليمي والثقافي مثل الاتصال التلفزيوني

**خامسا: سمات الاتصال**

* الاتصال عملية دائمة مستمرة.
* الاتصال ينتشر في الزمان والمكان.
* الاتصال عملية تفاعلية.
* الاتصال يتسم بالتغير والتجدد.

**سادسا: معوقات الاتصال**

عدم الخبرة المشتركة : اختلاف مجال الخبرة المشتركة (الاطار المرجعي ) اي الخلفيه الثقافيه والاجتماعيه لكل من المرسل والمستقبل قد يعوق الفهم ويعرقل الاتصال.

التشويش .. عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها أو عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل ..من أمثلته : تشويش مادي : صوت طائرة أثناء المحاضرة ..تشويش دلالي ناتج عن غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالتها لدى المستقبل.

عوائق لدى المرسل والمستقبل .. قد يعمل المرسل عملا يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد كما أن المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم.

استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور .. كاستعمال الوسائل الضعيفة التأثير أو الغير رسمية أو كتابة رسالة إلى من لا يجيد القراءة ، أو ضعف توظيف مهارات الاتصال الغير لفظي لتعزيز الرسالة.