

## الوحدة الثانية: - مهارات الاتصال

### • مقدمة :

- يعتبر التواصل جزء أساسي من حياتنا . فالتواصل بجميع أنواعه ، الشفهي أو المكتوب ، وغير اللفظي يشكل الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً . فنحن نقضي مابين ٥٠ إلى ٧٥ % من يومنا في التواصل .

### • مفهوم الاتصال :

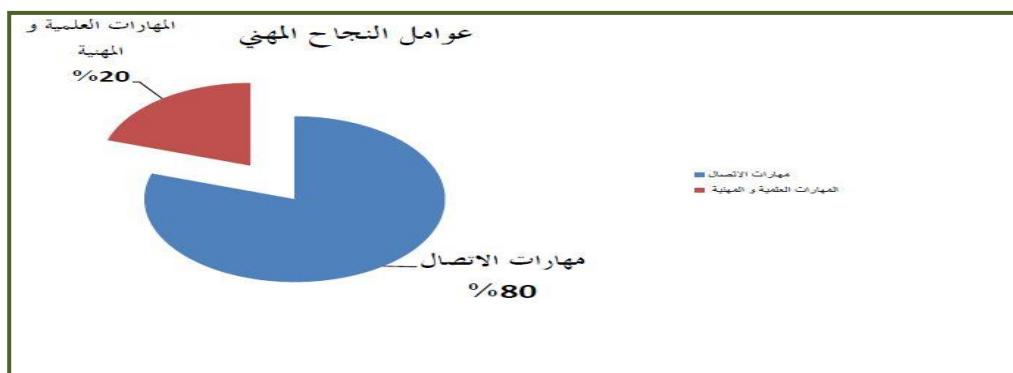
- هناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم الاتصال ومن هذه التعريفات :
  - ✓ الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والأراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة .

- ✓ تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .

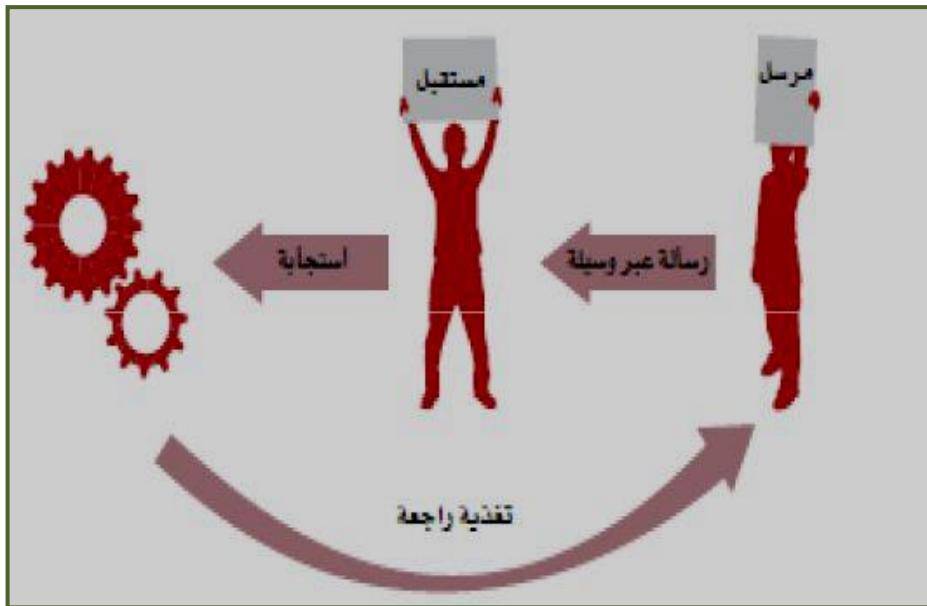
- ✓ فجميع الوسائل الظاهرة هي عبارة عن اتصال ، فالاتصال مفهومه الشامل لا يقصد به الاتصال الشفهي بين شخص وآخر ، الاتصال اشمل من ذلك ، فأي موقف يتم فيه نقل رسالة من شخص لآخر هو اتصال ، كالاتصال عن طريق الفيس بوك والایميل ..

### • أهمية الاتصال :

١. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب .
٢. الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية .
٣. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة ، وتحقيق النجاح المطلوب .
٤. توجيه وتغيير السلوك والفردي والجماعي للأشخاص . كخطيب المسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين ، أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة .
٥. ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد .



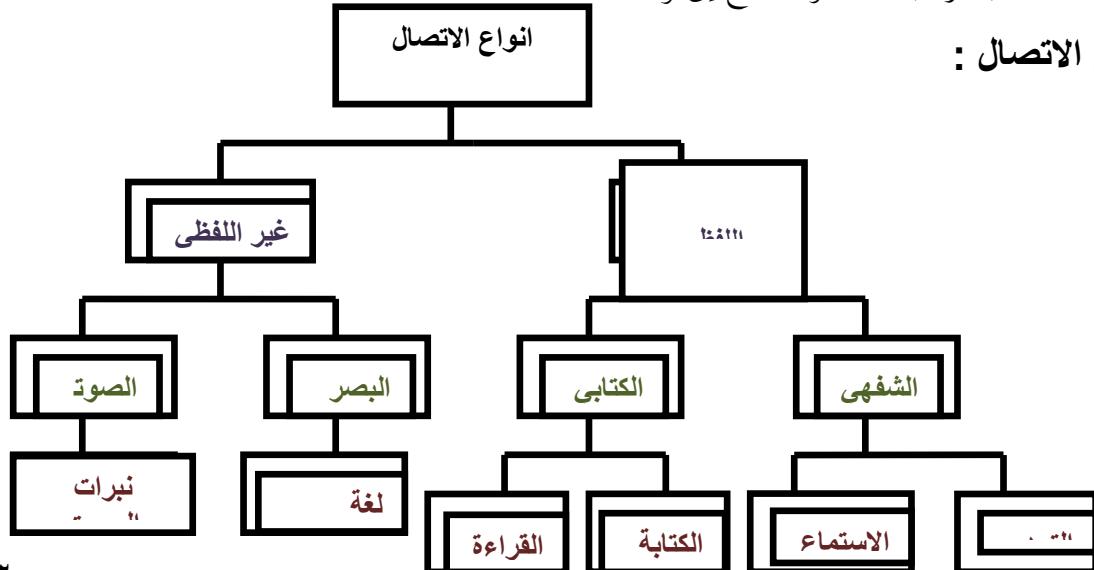
## • عناصر الاتصال



- تكون عملية الاتصال من مجموعة عناصر متكاملة وهي : المُرسِل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة ، وفيما يلي توضيح لها :

- ✓ **المُرسِل** : وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال .
- ✓ **الرسالة** : وهي الموضوع أو المحتوى ( المعاني أو الأفكار ) الذي يريد المُرسِل أن ينقله إلى المستقبل ، **الوسيلة ( القناة )** : هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المُرسِل إلى المستقبل .
- ✓ **ال المستقبل** : الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة و يستقبلها من خلال حواسه ( السمع ، البصر ، الشم ، التذوق ، اللمس ) . ثم يقوم بتفسير رموز هذه الرسالة و محاولة إدراك معانيها .
- ✓ **التغذية الراجعة ( الاستجابة )** : هي إرسال رسالة إلى المُرسِل تفيد استلام رسالته و فهمها ، والمُرسِل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة و تختلف سرعة الاستجابة باختلاف الموقف . ~> فالرسالة الشفهية تصل الاستجابة مباشرة بينما المكتوبة تحتاج إلى وقت .

## • انواع الاتصال :



• أولاً : الاتصال اللفظي :

- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية .
- وينقسم إلى قسمين هما : الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي .

• مهارات الاتصال الشفهي :

- وتشمل مهارتين هما :

- ✓ مهارة التحدث : وتنتمي عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل .
- ✓ مهارة الاستماع : وتنتمي عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسلة شفهية فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .

• مهارات الاتصال الكتابي :

- وتشمل مهارتين هما :

- ✓ مهارة الكتابة : وتنتمي عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .
- ✓ مهارة القراءة : وتنتمي عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي .

• ثانياً : الاتصال غير اللفظي :

- يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم .
- وينقسم إلى قسمين هما : مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية ، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية .

١- مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية :

- وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، وآرائه ، ورغباته ، ومشاعره لآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه ،

وحرکات العینین ، والابتسامة ، وجمیع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين . ~> وهذه المهارة مهمة جداً فقد یساء فهم الشخص بمجرد تعابیره الجسدیة .

## ٢- مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية :

- وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوی طبقات صوته ونبراتها لإیصال الرسالة وليس معنی الكلمة ، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطی معنی آخر غير معنی الكلمة الحقيقی ، ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظیة رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات .

## ـ دور الاتصال فی ادارة الموارد البشرية

- إدارة نظام للإقتراحات و نظام للشكاوى، یتيحان للعاملین بالمنظمة حریة التعبیر عن آرائهم .
- اختيار الأفراد المناسبین للعمل، فكلما زاد التوافق بین الفرد و العمل، كلما زادت مقدرتھ على تفهم مشکلات العمل و التعبیر عنها، كلما زادت أمکانیات الإیصالات .
- اختيار نوع المشرفین الذين یحسنون عملية الإیصال و الإستماع للأخرين .
- محاولة الكشف عن نواھی الضعف فی الإیصالات و تعویضها برسم سیاسات التدريب للرؤسائے و المرؤوسيں .
- اجراء البحوث و الدراسات على حالة الأفراد المعنویة و سلوكھم و اتجاهھم نحو المنظمة و الإدارة و رؤسائھم المباشرین و ۰۰۰ الخ