

## الوحدة الثانية:- مهارات الاتصال

### ● مقدمة :

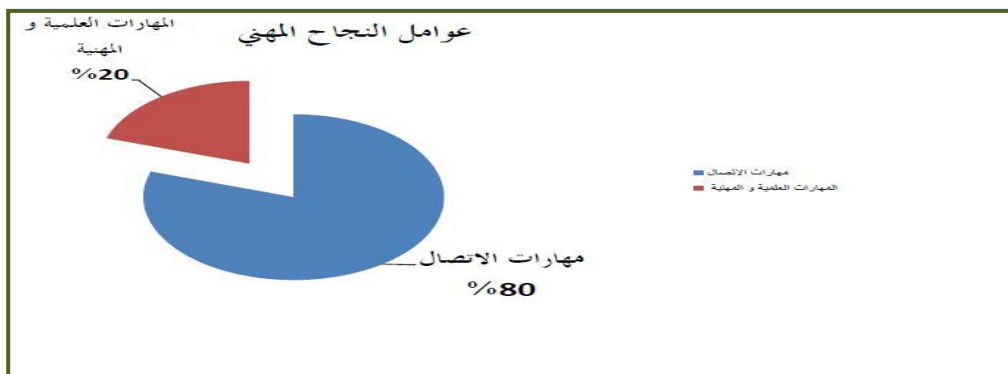
- يعتبر التواصل جزء أساسي من حياتنا . فالتواصل بجميع أنواعه ، الشفهي أو المكتوب ، وغير اللفظي يشكل الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً . فنحن نقضي ما بين ٥٠ إلى ٧٥ ٪ من يومنا في التواصل .

### ● مفهوم الاتصال :

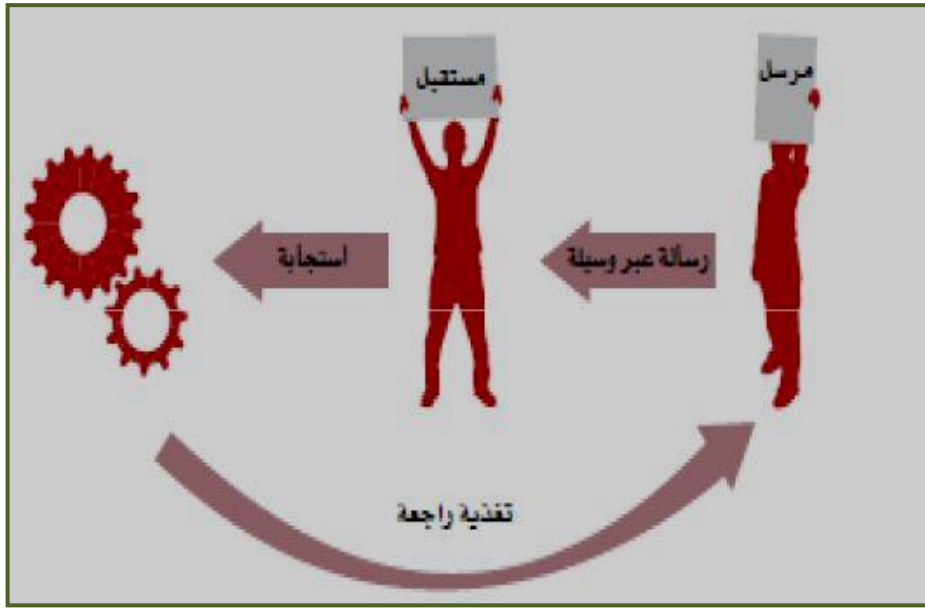
- هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الاتصال ومن هذه التعريفات :  
✓ الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه ، وإحداث استجابة .  
✓ تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما .  
✓ فجميع الوسائل الظاهرة هي عبارة عن اتصال ، فالإتصال بمفهومه الشامل لا يقصد به الاتصال الشفهي بين شخص وآخر ، الاتصال اشمل من ذلك ، فأى موقف يتم فيه نقل رسالة من شخص لآخر هو اتصال ، كالاتصال عن طريق الفيس بوك والايمل ..

### ● 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 والفردى والجماعى 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 .

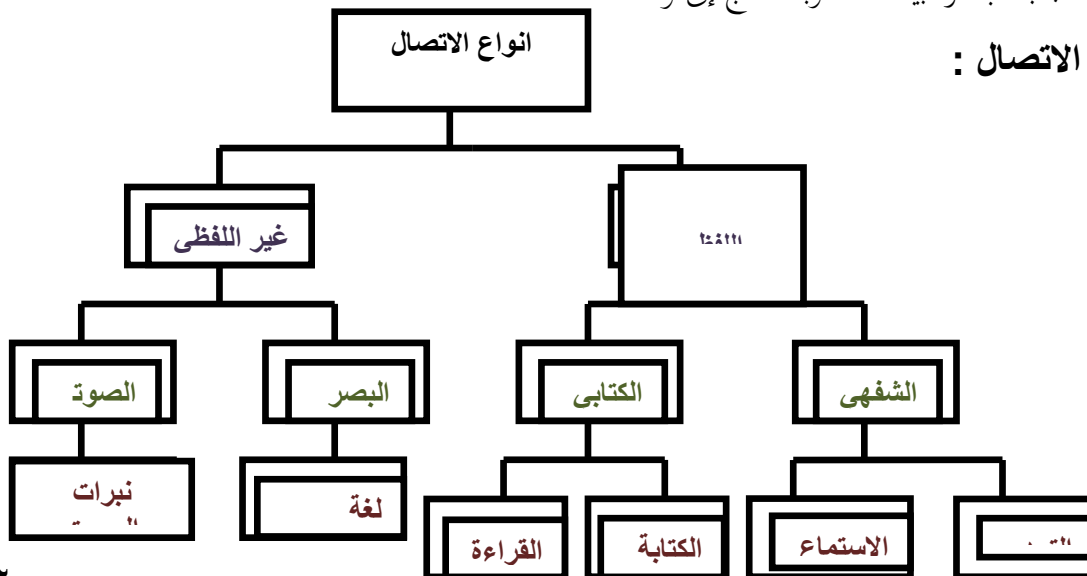


## • عناصر الاتصال



- تتكون عملية الاتصال من مجموعة عناصر متكاملة وهي : المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة ، وفيما يلي توضيح لها :
- ✓ **المرسل** : وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال .
- ✓ **الرسالة** : وهي الموضوع أو المحتوى ( المعاني أو الأفكار ) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، **الوسيلة ( القناة )** : هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل .
- ✓ **المستقبل** : الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة و يستقبلها من خلال حواسه ( السمع ، البصر ، الشم ، التذوق ، اللمس ) . ثم يقوم بتفسير رموز هذه الرسالة ومحاولة إدراك معانيها .
- ✓ **التغذية الراجعة ( الاستجابة )** : هي إرسال رسالة إلى المرسل تفيد استلام رسالته وفهمها ، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدمها على مضمون الرسالة وتختلف سرعة الاستجابة باختلاف **الموقف** . ~> فالرسالة الشفهية تصل الاستجابة مباشرة بينما المكتوبة تحتاج إلى وقت .

## • أنواع 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 :** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل .

✓ **مهارة الاستماع :** وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسله شفوية فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي .

## • مهارات الاتصال الكتابي :

- وتشمل مهارتين هما :

✓ **مهارة الكتابة :** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .

✓ **مهارة القراءة :** وتتم 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 للآخرين ، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه ،

وحركات العينين ، والابتسامة ، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين . ~ < وهذه المهارة مهمة جداً فقد يساء فهم الشخص بمجرد تعابير الجسدية .

## ٢- مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية :

- وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة ، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي ، ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات .

## - دور الاتصال فى ادارة الموارد البشرية

- إدارة نظام للإقتراحات و نظام للشكاوى، يتيحان للعاملين بالمنظمة حرية التعبير عن آرائهم .
- اختيار الأفراد المناسبين للعمل، فكلما زاد التوافق بين الفرد و العمل، كلما زادت قدرته على تفهم مشكلات العمل و التعبير عنها، كلما زادت أُمكانيات الإتصالات .
- اختيار نوع المشرفين الذين يحسنون عملية الإتصال و الإستماع للآخرين .
- محاولة الكشف عن نواحي الضعف فى الإتصالات و تعويضها برسم سياسات التدريب للرؤساء و المرؤوسين .
- اجراء البحوث و الدراسات على حالة الأفراد المعنوية و سلوكهم و اتجاههم نحو المنظمة و الإدارة و رؤسائهم المباشرين و . . . الخ