

الوحدة الأولى

الجزء الاول

محتويات الوحدة الاولى

- ١- مفهوم الاتصال
- ٢- الاتصال في التراث الاسلامي
- ٣- اهمية الاتصال
- ٤- أهداف الاتصال
- ٥- عناصر الاتصال
- ٦- خصائص الاتصال
- ٧- أنواع الاتصال
- ٨- أساليب معوقات الاتصال

مفهوم الاتصال (communication concept) :

- يعتبر الاتصال العامل الاساسي في العلاقات الانسانية
- أن الاتصال اكثر الانشطة ممارسه في حياة البشرية لكل فرد منذ ولادته حتى وفاته
- هو عملية تفاعليه تبادليه بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين

تعريف الاتصال :

عرفه (Barry) : بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة وغير المنظورة بين طرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة وهي عملية تحدث كثيرا من الخطأ لذلك فقد اكد على قياس الاثر

ويمكن تعريف الاتصال على انه : " ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من اجل تحقيق هدف معين او حل مشكلة ما .

الاتصال في التراث الاسلامي

الاسلام حث على حسن الخلق والتسامح والمحبة والدعوة اليه تقوم على الحكمة والموعظة الحسنة واللفظ واللين لذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الاتصال في القران الكريم والسنة النبوية الشريفة ومنها:

١- التبسم

قال رسول الله صلى عليه وسلم (تبسمك في وجه اخيك صدقه)

٢- البدء بالتحية والرد بأحسن منها :

قال رسول الله صلى عليه وسلم (إلا ادلكم على شي اذا فعلتموه تحاببتم افشوا ، السلام بينكم " كما قال تعالى " وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها او ردوها إن الله كان على كل شي حسيبا) (النساء ٨٦)

٣- استخدام الالفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى " ياابت لا تعبد الشيطان ان الشيطان كان للرحمن عصيا (سورة مريم ٤٤)

" اذهبا الى فرعون انه طغى (٤٣) فقولوا له قولا لينا لعله يتذكر او يخشى (٤٤) سورة طه

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " الكلمة الطيبة صدقه "

الاتصال في التراث الاسلامي

- **حسن الانصات والرد الحسن**
قال تعالى " ولا تستوي الحسنه ولا السيئة ادفع بالتي هي احسن فإذا الذي بيني وبينك عداوة كأنه ولي حميم وما يلقاها إلا الذين صبروا وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم " سورة فصلت ٣٤
- **نبرات الصوت المناسبة**
قال تعالى " واقصد في مشيك واغضض من صوتك ان انكر الاصوات لصوت الحمير " لقمان ١٩
- **قول المعروف والكلام الطيب**
قال تعالى " قولوا معروف ومغفرة خير من صدقه يتبعها اذى والله غني حليم " البقرة ٢٦٣
- **وجوب الكلام النافع**
قال تعالى " فليتقوا الله وليقولوا قولاً سديداً " النساء ٩
- **ضبط الاحاسيس والانفعالات**
قال تعالى " الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين (
ال عمران ١٣٤

أهمية الاتصال

- يعتبر احدى المهارات الأساسية التي يجب ان يتعلمها الافراد بمختلف اصنافهم سواء كان القادة او اولياء الامور او المعلمون او الطلاب .. الخ
- الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الاجيال اذ يتم من خلاله تبادل الافكار والمعلومات والأحاسيس والمشاعر من فرد الى اخر وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والألفاظ فقط بل يتعدى ذلك الى الصور والأشكال والرسوم والرموز المختلفة ويحدث الاتصال لجميع الافراد الحقيقيين كالأشخاص والاعتبارين كالمؤسسات والهيئات والإدارات في كل الأوقات
- وقد اثبتت بعض الدراسات أن ٨٥% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين حيث يقوم الاتصال بدور اساسي في نجاح بعض العلاقات الإنسانية في مختلف المجالات الحياة فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الافراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم ليتمكنوا من تنمية ذاتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على افضل وجه

أهداف الاتصال :**١- اهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية :**

- البقاء والحفاظ على قيد الحياة
- الحاجة الى الامان والشعور بالاطمئنان
- الحاجة الى الاقناع

٢- اهداف متعلقة بالجوانب الاجتماعية

- التعاون مع الآخرين
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع

٣- اهداف متعلقة بالجوانب الاقتصادية

- الحصول على المعلومات
- فهم العالم من حولنا

٤- اهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات

حقوق نسخ وطباعة هذا الملف محفوظة .

لا يجوز للمكتبات أو مراكز النسخ الطباعة دون الحصول على اذن من الناشر
لطلب الحصول عن هذا الاذن يرجى الاستفسار من الحساب الخاص بتويتر @e7sas_ud أو من صاحب موقع منتديات كوفي كوب

عناصر الاتصال

- المرسل
- الرسالة
- القناة او الوسيلة
- التشويش
- المستقبل
- رجوع الصدى او التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال

المرسل أو المصدر : (Sender)

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته

ويعد المرسل المحور الرئيسي في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الكبير في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها.

ونظرا لأن عملة الاتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصر في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلًا، وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل .

المستقبل : (Receiver)

وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

استقبال الرسالة

ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المرسل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو إضافة.

فك ترميز الرسالة

وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل إذ غالبا ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظرا لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل.

الاستجابة للرسالة

ويقصد بها اتخاذ الإجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته ، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرف عملية الاتصال .

الرسالة (Message) :

تعتبر الرسالة محور عملة الاتصال وتأخذ الرسالة صورا عديدة منها:

الكلمات - الرموز - حركات الجسم - الإيماءات

نبذة الصوت - المؤثرات الصوتية - المقتنيات الشخصية - الانطباع

القناة أو الوسيلة (Channel) :

هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت الرسالة شفوية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال.

التشويش على الرسالة : Noise

هي المؤثرات التي تدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة

وتنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين:

المؤثرات الخارجية

مثل الضوضاء كحدوث تداخلات صوتية مثل أصوات السيارات والتلفاز والروائح ودرجة الحرارة.

المؤثرات الداخلية

وهي المؤثرات النفسية والتشويش الداخلي في عقل الإنسان وتشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل، مثل الأفكار المسبقة التي نكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبذة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

التغذية الراجعة : Feedback

ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الاتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة حيث تتصف عملية التغذية الراجعة بأنها عملية آتية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وكلما زادت التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه: Communication Environment

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه