

المحاضرة الثالثة

مهارات الاتصال (الجزء الثاني)

- لماذا **Why** ؟ تشير إلى ضرورة تحدد الهدف من الاتصال.
 ماذا **What** ؟ وتشير إلى ضرورة تحدد مضمون الرسالة
 من **Who** ؟ وتشير إلى ضرورة تحدد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه
 متى **When** ؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال
 أين **Where** ؟ وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.
 كيف **How** ؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال

• خصائص الاتصال :

١. عملية مستمرة
٢. عملية متكاملة
٣. عملية رمزية
٤. عملية ديناميكية
٥. حتمي وضروري
٦. غير قابل للتراجع
٧. قصدي وغير قصدي
٨. متداخل ومتشابك

• أنواع الاتصال :

١. الاتصال الذاتي
٢. الاتصال الشخصي
٣. الاتصال الجمعي
٤. الاتصال الجماهيري
٥. الاتصال الثقافي

• الاتصال الذاتي:

هو الاتصال الذي يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت ، وهو احد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلدته، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار ، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك

• الاتصال الشخصي

هو الاتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر ، وهو أفضل أنواع الاتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة ، مما يمكن قائم الاتصال من تعديل رسالته وتوجيهها، كما يمكن فيه أن يستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل ، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات و صداقات حميمة بين الأفراد. وينقسم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد إلى نوعين التاليين :

○ الاتصال الثنائي:

يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الأخر من خلال الرسائل اللفظية و غير اللفظية ، وقد يتم ذلك الاتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف و الانترنت.

○ الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة:

وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء ، حيث يوجد مجموعة من المرسلين و المستقبلين في نفس الوقت ، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي ، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.

• الاتصال الجمعي:

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

• الاتصال الجماهيري:

هو الاتصال الذي يكون موجهاً لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد ، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية ، و غير قادرين على أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال ، حيث لا يمكن اتمام عملية لاتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة .

ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال :

- وسائل الاتصال التقليدية: كالكتب والمجلات والصحف والنشرات.
- وسائل الاتصال الالكترونية: كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت.

لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الاتصال تكون ضئيلة جداً بل ومنعدمة في كثير من الأحيان.

• الاتصال الثقافي :

هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة ، بل من ثقافات مختلفة ، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات و الاتجاهات و السلوكيات والرموز اللفظية وغير اللفظية ، وحينئذ لا بد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم و الأعراف وطرق التصرف المناسبة ، فإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم.