

## تابع مهارات الاتصال

## ● أساليب (وسائل) الاتصال:

- ❖ مهارات الاتصال اللفظي
- مهارات الاتصال الشفهي
- ✓ مهارة التحدث
- ✓ مهارة الاستماع
- مهارات الاتصال الكتابي

## ❖ مهارات الاتصال غير لفظي

- مهارات لغة الجسد
- مهارات الاتصال الرمزي

● أولا الاتصال اللفظي :

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية ، حيث تؤثر بما نسبته ٧% من الاتصال.

● أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي :

١. بصري
٢. حسي
٣. سمعي

● أنواع الاتصال اللفظي:

١. اتصال كتابي
٢. اتصال شفهي

● مهارات الاتصال الكتابي:

هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار و الآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو وسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير ، الخطابات ، المذكرات ، المحاضرات ،...إلخ.

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لاختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها وإمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة.

ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :

١. الوضوح لكل من الكاتب والقارئ
٢. والقدرة على توصيل المعلومات المراد إرسالها

● المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

## ١. مهارة القراءة

وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.

## ٢. مهارة الكتابة

وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة و اتقان الكتابة بدون اخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

**• مهارات الإتصال الشفهي :**

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الإتصال ، ومن المهارات اللازمة للإتصال الشفهي ما يلي :

**١. مهارة التحدث :**

وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الإتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها .

**٢. مهارة الاستماع:**

وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

**• مقومات الإتصال الشفهي :**

١. الرغبة الشخصية
٢. وضوح الصوت
٣. التكرار
٤. التشجيع والتجاوب
٥. التغذية الراجعة

**• مهارات الإتصال الشفهي:****١. مهارة التحدث:**

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة. حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر ، وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع و بالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.

ويمكن تعريف التحدث بأنه : "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الإتصال ."

**• عناصر عملية التحدث:****١. الطلاقة:**

ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلثم.

**٢. صحة التعبير:**

ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ و الكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة.

**٣. سلامة الأداء:**

ويقصد به قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة.

**٤. الانسياب:**

ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة.

### • خطوات عملية التحدث :

عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى ، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة إلى أن تتم في صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالإنصات ، ويمكن توضيح أهم خطوات عملية التحدث كما يلي :

- ١ . الاستئارة
- ٢ . التفكير
- ٣ . الصياغة
- ٤ . النطق

**الاستئارة :** وهي أولى مراحل عملية التحدث ، حيث تبدأ الاستئارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والإحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء الحروف والكلمات طبقاً للمعاني الراسخة في العمق الفكري وفي هذه المرحلة يتم استدعاء أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات.

**التفكير :** حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والابقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف المثير .

**الصياغة :** وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي إختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير ، وهنا تبرز براعة الكتاب والأدباء.

**النطق :** وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل بإعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها ، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز ، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارها المواقف الإتصالية.

### • المؤثرات الصوتية:

- ١ . تكرار الكلمات
- ٢ . التشديد على الكلمات المهمة
- ٣ . تنويع نبرات الصوت
- ٤ . تغيير مستوى الصوت
- ٥ . تغيير سرعة الكلام
- ٦ . التوقف اللحظي
- ٧ . اتجاه الصوت
- ٨ . الكلمات المستخدمة
- ٩ . تكرار الكلمات

**تكرار الكلمات :** ويقصد به إعادة ذكر بعض الكلمات أو الجمل، وذلك لجذب الانتباه الى اهميتها، والتأكيد على الفكرة التي تحملها.

**التشديد على الكلمات المهمة :** وذلك بنطق الكلمات المهمة بطريقة أكثر وضوحاً من باقي الكلمات الأخرى، وذلك لجذب انتباه المستمع.

**تنويع نبرات الصوت :** ويقصد به تنويع الصوت من حيث حدة الصوت فينوع بين الصوت الغليظ والصوت الحاد، حيث أن التحدث بنبرة صوتية واحدة طوال فترة الحديث فإنه يبعث على الملل من جانب المستمع، وعلى المتحدث أن يختار نبرة الصوت الملائمة للكلمات التي يتحدث بها.

**تغيير مستوى الصوت :** ويقصد به تغيير الصوت من حيث الدرجة كالارتفاع أو الإنخفاض، إذ يجب أن ينوع المتحدث من درجة صوته ، لأن الصوت الرتيب يساعد على تسرب الملل الى نفس المستمع

**تغيير سرعة الكلام :** ويقصد بها معدل نطق الحروف والكلمات بالنسبة للزمن، فبعض العبارات يمكن أن يذكرها بسرعة من حيث نطقها، بينما يبطن من سرعة ذكر الكلمات الأخرى كالمصطلحات الفنية أو الكلمات الجديدة، من أجل أن يعطي فرصة للمستمع في أن يفكر ويستوعب ما يقال.

● **التوقف اللحظي :** ويقصد به توقف المتحدث عن الحديث للحظة معينة لفت الانتباه الى الكلمات التي تقال قبل أو بعد هذا التوقف، وتوضيح أهميتها وقيمتها.

● **اتجاه الصوت :** ويقصد به مستوى الطاقة الصوتية عند نهاية الكلمة أو بعد فترة من بداية الحديث، فعندما يكون مستوى الطاقة الصوتية لأعلى فإن الفرد يكون متحمسا للحديث، وعندما تكون الطاقة الصوتية متجهة لأسفل فإن الفرد يكون بدرجة كبيرة من الهدوء الذي يقترب من المودة والحميمية، أو الرغبة في انهاء الحديث.

● **الكلمات المستخدمة :** حيث استخدام الكلمات الجيدة الايجابية يعد من المهارات الأساسية لاستمرار عملية التحدث ككلمات الإطراء والثناء والشكر، بينما استخدام الكلمات السلبية كالأهانات والاستهزاء فمن شأنه أن يهدد استمرار عملية الإتصال

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يكون تأثيرها على عملية الإتصال بنسبة ٣٨% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الاتصالية، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث كما في حالة التحدث عبر الهاتف ، وللمؤثرات الصوتية الرسالة الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

### (تابع مهارات الاتصال الشفهي)

#### ٢- مهارة الاستماع :

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين، ويستدل على أهميتها من قوله تعالى : (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئا و جعل لكم السمع والأبصار و الأفئدة لعلمكم تشكرون (سورة النحل ، ٨٧)

**ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها :** (مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول، ويركز انتباهه إليه ، ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته).

#### ● أهمية الاستماع:

- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلى خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلى اكتساب معلومات جديدة.
- يعمل الاستماع الى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

### • الفرق بين السماع والاستماع والإنصات :

#### ١. السماع:

هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة.

#### ٢. الاستماع:

هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

#### ٣. الإنصات :

هو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن أعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات ، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها ، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالتترك ، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات ، فالإنصات هو أعلى مراتب الاستماع. وفي ذلك يقول الله تعالى "وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له و أنصتوا لعلكم ترحمون" (الأعراف ، ٢٠٤)

### • مراحل عملية الاستماع:

#### ١. الانتباه

#### ٢. التفسير

#### ٣. الاستيعاب

#### ٤. التذكر

#### ٥. التقييم

#### ٦. الاستجابة

**الانتباه :** يجب على المستقبل أن يركز جيداً عند استماعه لحديث المرسل، ومن الإشارات التي تساعد على ذلك، النظرات الدالة على متابعة جدية للمرسل، تعبيرات الوجه، وضع الجسم، وكذلك طرح الأسئلة لتأكيد الاستماع للمتحدث.

**التفسير :** وتعني إدراك المستقبل لمعاني الرسالة التي يقوم المرسل بتوصيلها إليه وتفسيرها بالمعنى الصحيح.

**الاستيعاب :** يهتم المرسل باستيعاب المستقبل لرسالته بالشكل الذي يعنيه، وبالتالي يجب على المستقبل أن يشعر المرسل انه استوعب رسالته.

**التذكر :** وهي استعادة للرسالة التي تم استقبالها.

**التقييم :** وهي المرحلة والتي يسعى المستقبل إلى تقييم رسالة المرسل بموضوعية ودون تحفز.

**الاستجابة :** وتتمثل بالتغذية الراجعة التي تصدر من المستقبل وهي وصول الرسالة والتي تكون على شكل لفظي أو غير لفظي أو ذاتية من خلال التعبير عن المشاعر.

**تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :**

- **الشخص المنصت النشط:**  
هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز ، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.
- **الشخص المنصت :**  
هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهودا لفهم محتوى الرسالة ، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل ، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.
- **الشخص المنصت جزئياً :**  
هو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة ، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة ، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر ، بل باستخدام بعضها دون الآخر .
- **الشخص غير منصت:**  
هو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة ، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة ، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.

**ثالثاً : الإتصال غير اللفظي**

- ويُمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ ."  
ويتم الإتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعة الجسم بأكمله، كما يتم من خلال الإشارات والإيحاءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية. كما أنه لا يمكن التحكم به.
- وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين ٩٠-٨٠% من الرسالة يمكن أن تنتقل بهذه الطريقة

**خصائص الإتصال غير اللفظي :**

١. يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
٢. يعتمد غالباً على حاسة البصر.
٣. يستخدم رموزاً وإشارات ذات معنى.
٤. غير خاضع لقواعد اللغة.
٥. عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات ، كالابتسام والخوف والخجل.
٦. يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
٧. أشد تأثيراً على المستقبل من الإتصال اللفظي.
٨. يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
٩. يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
١٠. أكثر قوة وتأثيراً حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
١١. يصدر غالباً بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.

## ■ أهمية الاتصالات غير اللفظية :

١. التأثير في الآخرين
٢. التحكم في تدفق الحديث
٣. التأكيد على رسالة لفظية
٤. إعطاء المعلومات بدقة
٥. التعليم والإعلام
٦. التعبير عن المشاعر والانفعالات

## ● مهارات الاتصال غير اللفظي:

١. مهارة لغة الجسد مثل :  
تعبيرات الوجه ، حركة العينين والحاجبين ، حركة ووضع اليدين و الكفين ، حركة ووضع الرأس ، حركة ووضع الأرجل ، حركة ووضع الشفاه ، وضع الجسم.
٢. مهارات الاتصال الرمزي مثل :  
الشعر واللحية والشارب ، الجواهر و المستحضرات التجميلية ، المقتنيات الشخصية ، الملابس، العطور ، الأثاث و الديكور.

## ● طرق تحسين الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :

- يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :
١. الانتباه لطريقة المشي ووضع الوقوف.
٢. محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ.
٣. اختلا مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
٤. استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة .
٥. محاولة توزيع النظرات على الحضور و عدم تركيز النظر في اتجاه واحد.
٦. حاول أن تكون نظراتك معبرة.
٧. تجنب الإفراط في النظر لأسفل.
٨. الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف.
٩. تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثك.
١٠. احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي.
١١. استخدام إشارات اليد المعبرة.
١٢. الحركة أثناء التحدث و عدم الوقوف في مكان واحد.
١٣. تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

## • العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي :

العلاقة بين تأثير الاتصال اللفظي وتأثير الاتصال غير اللفظي في العملية الاتصالية علاقة قوية، ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي:

١. التنظيم
٢. التكرار و الإعادة
٣. التناقض
٤. الإبدال
٥. السرعة
٦. الإكمال
٧. التعزيز و التأكيد
٨. مزج المشاعر بالأفكار

**التكرار والإعادة:** حيث يقوم الإتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الإتصال اللفظي، كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى، ومن هنا فإن الإتصال غير اللفظي يؤكد صدق الإتصال اللفظي من خلال التكرار.

**التناقض:** حيث يمكن أن يستخدم الإتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الإتصال اللفظي، وفي هذه الحالة فإن الاتصال غير اللفظي يكون هو الأصدق فيتم إتباعه وإهمال الإتصال اللفظي، فيطلب مثلا المدير من مرؤوسه احضار ملف معين لأحد العملاء، ثم يشير بيده أو يومئ بعينه فيفهم المرؤوس المعنى العكسي من الإتصال اللفظي فلا يقوم بتنفيذه.

**الإبدال:** ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كديلاً للاتصال اللفظي، حيث يكون له التأثير الأقوى في هذه الحالة، مثال ذلك تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.

**الإكمال:** حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت أو للجمل والكلمات، فهنا كل منهما يكمل الآخر في توضيح المعنى، مثال ذلك أن تنادي على طالب ثم تشير إليه وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلماً، حيث يعني ذلك: يافلان اكتب الدرس.

**السرعة:** أن الحركات والإيماءات والإشارات قد تكون أسرع في الفهم والوضوح من كثير من الكلمات والعبارات أحياناً.

**التعزيز والتأكيد:** حيث يستخدم الإتصال غير اللفظي جنباً إلى جنب مع الإتصال اللفظي ليعزز كل منهما الآخر ويؤكد المعنى المقصود، مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك إمتنع عن الكلام.

**مزج المشاعر بالأفكار:** حيث يستخدم الإتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر والأحاسيس بجانب الإتصال اللفظي وهو مليء بالأفكار المجردة لمناسبة العاطفة أثناء عرض الأفكار مما يسهل استيعابها .

**التنظيم:** حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات، وذلك كما في حالة استخدام إشارات المرور لبدء الحركة والسير من أحد الاتجاهات، أو الإشارة الى أحد الأفراد بأن يتوقف ليبدأ الفرد الآخر في متابعة الحديث.

**إزالة غموض اللهجات:** حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي البلد الواحدة، الأمر الذي ينتج عنه استخدام كلمات تحمل معاني غير المقصود بها، وهنا يأتي دور التواصل غير اللفظي في توضيح المعنى المقصود من تلك الكلمات.

### • معوقات الإتصال :

١. شخصية : المرسل - المستقبل.
٢. مادية : الوسيلة - الرسالة - البيئة الاتصالية.
٣. معنوية : أهداف الإتصال - كيفية الإتصال - توقيت الإتصال .

### معوقات تتعلق بالمرسل :

- الترميز الخاطئ للرسالة.
- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- انخفاض الصوت بدرجة لا يمكن سماعها.
- سوء اختيار الكلمات أو العبارات التي تعبر عن مضمون الرسالة.
- الحالة النفسية والانفعالية للمرسل غير المناسبة.
- اعتقاد المرسل بأن المستقبل يفهم الرسالة كما يفهمها هو.
- إغفال المرسل للحالة النفسية للمستقبل.
- استئثار المرسل بالحديث.
- الايحاءات السلبية التي يرسلها المرسل أثناء التواصل.
- استخدام كلمات توحى بالاستهزاء أو السخرية.
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- استخدام عبارات ومصطلحات فنية غير مفهومة من المستقبل.

### معوقات تتعلق بالمستقبل

- وهي تتشابه مع معوقات المرسل السابق ذكرها، بالإضافة إلى:
- مقاطعة المستقبل للمرسل.
- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.
- الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
- التفسير الخاطئ للرسالة.
- أسئلة الاستدراج التي تؤدي الى فقدان الثقة بين الطرفين.
- التهكم والسخرية مما يقوله المرسل.
- عدم التجاوب مع المرسل.

- الانشغال عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية.
- التركيز على الأخطاء التي يقع فيها المرسل وتصيدها

#### معوقات تتعلق بالرسالة ، وتشتمل على ما يلي:

- عدم اشتمال الرسالة على عنصر التشويق والإثارة لطرفي الإتصال.
- موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وإدراكات المستقبل.
- الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد.
- لغة الرسالة غير مفهومة لطرفي عملية الإتصال.
- فهم الرسالة من المرسل يختلف عن فهمها من المستقبل.
- استخدام الرسالة لكلمات غير مألوفة لطرفي عملية الإتصال.
- الرسالة تحمل معاني وأفكار مشوشة.
- تشتمل الرسالة على أكثر من معنى دون تحديد أحد هذه المعاني.
- استخدم الرسالة للرموز العلمية والمصطلحات الفنية غير المناسبة لطرفي الإتصال.

#### معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال ، وتشتمل على ما يلي:

- الوسيلة غير مناسبة لعناصر العملية الاتصالية ( المرسل، المستقبل، الرسالة).
- الوسيلة غير مناسبة مع وقت الاتصال.
- استخدام الوسيلة بشكل خاطئ أو غير فعال.
- الوسيلة تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.
- الوسيلة متقدمة ولكنها غير شائعة الاستخدام.
- وجود عيوب أو أوجه قصور في الوسيلة ذاتها.
- استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية عليا من كل من طرفي الإتصال.

**معوقات تتعلق ببيئة الاتصال ، وتشمل على ما يلي:**

- كل من المرسل والمستقبل يجهلون الأهداف المشتركة للرسالة.
- البيئة الإتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للإتصال.
- الظروف البيئية الطبيعية ( الحرارة والتهوية والضوء والامكانيات المادية ) غير مناسبة.
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الإتصالية.
- البيئة الإتصالية لا تسمح إلا بالإتصال في اتجاه واحد.
- البيئة الإتصالية لا تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي الإتصال.
- قلة التنظيم في البيئة الإتصالية، وما ينتج عنه من كثرة المقاطعات أثناء عملية الإتصال.

**معوقات تتعلق بأهداف الإتصال وتشمل :**

- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- الهدف من الإتصال غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.
- أهداف الإتصال تتعارض مع قيم ثقافة وعرف المجتمع.
- أهداف الإتصال غير متسقة مع مضمون الرسالة الاتصالية

**معوقات تتعلق بكيفية الإتصال :وتتعلق بسير العملية الإتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كل من طرفي الإتصال، وتشمل على :**

- التعالى والتكبر من أحد طرفي الإتصال.
- الانشغال بأشياء خارجية عن عملية الإتصال.
- علامات القلق والتوتر المستمر أثناء عملية الإتصال.
- الاشارات المستخدمة وتعبيرات الوجه السلبية التي تصدر من أحد طرفي عملية الإتصال.
- المظهر الشخصي العام، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- كيفية الجلوس أثناء عملية الإتصال.
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الإتصال.
- استخدام المجاملات المصطنعة أثناء عملية الإتصال.
- تحول العملية الإتصالية الى جدال عقيم لا فائدة منه.

- ضيق الوقت المتاح للعملية الاتصالية.
- طول الوقت المخصص للعملية الاتصالية.
- التوقيت غير المناسب.
- عدم مرونة وقت الاتصال، حيث الوقت محدد سلفا ولا يمكن تغييره.

### نشاط (١٢-١)

عزيزي الطالب:-

- شاهد الفيلم الذي يعرضه المدرب لنموذج "الاتصال غير الجيد" ، ثم اجب عن الأسئلة التالية ( الكتاب : ص ١٥٢ )
- ما معوقات الاتصال التي ظهرت فى الفيلم ؟
- ما هو نتيجة وجود هذه المعوقات على عملية الاتصال ؟
- ما هي آليات تحسين مهارة الاتصال ؟

لا تحاول ارضاء الناس جميعا لأنه أمر مستحيل لم يفلح فيه حتى الأنبياء

E7sas