

مهارات الإتصال

محتويات الوحدة

مفهوم الإتصال - الإتصال في التراث الإسلامي - أهمية الإتصال - أهداف الإتصال - عناصر الإتصال - خصائص الإتصال - أنواع الإتصال - أساليب ووسائل الإتصال - معوقات الإتصال

• الأهداف الخاصة

يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن :

- يتعرف على مفهوم عملية الإتصال.
- يستخلص الأدلة التي أشارت إلى مهارات الإتصال من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.
- يحدد عناصر الإتصال
- يصنف الأنواع المختلفة لمهارات الإتصال
- يمارس مهارات الإتصال داخل وخارج البيئة الصفية.
- اكتساب المهارات اللفظية والغير اللفظية الفعالة في عملية الإتصال.
- يطبق مهارات الإتصال اللفظية والغير اللفظية داخل وخارج البيئة الصفية.
- يدرك العلاقة بين الإتصال اللفظي والإتصال الغير لفظي
- إدراك معوقات عملية الإتصال وكيفية مواجهتها.

مفهوم الإتصال (communication concept) :

- يعتبر الإتصال العامل الاساسي في العلاقات الانسانية
- أن الإتصال اكثر الأنشطة 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 الإتصال :

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 كثيراً من الخطأ لذلك فقد اكد على قياس الأثر

ويمكن تعريف الإتصال 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 القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ومنها:

١- التبسم

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

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 " ياابن لا تعبد الشيطان ان الشيطان كان للرحمن عصيا (سورة مريم ٤٤)
" اذهب الى فرعون انه طغى (٤٣) فقول له قولا لينا لعله يتذكر او يخشى (٤٤) سورة طه
قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " الكلمة الطيبة صدقة "

الاتصال في التراث الاسلامي**- حسن الاتصاات والرد الحسن**

قال تعالى " ولا تستوي الحسنه ولا السيئة ادفع بالتي هي احسن فإذا الذي بيني وبينك عداوة كأنه ولي حميم وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم " سورة فصلت ٣٤
وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم

- نبرات الصوت المناسبة

قال تعالى " واقصد في مشيك واغضض من صوتك ان انكر الاصوات لصوت الحمير " لقمان ١٩

- قول المعروف والكلام الطيب

قال تعالى " قولا معروف ومغفرة خير من صدقه يتبعها اذى والله غني حليم " البقرة ٢٦٣

- وجوب الكلام النافع

قال تعالى " فليتقوا الله وليقولوا قولا سديدا " 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 الانسانية في مختلف المجالات الحياة فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الافراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على افضل وجه .

أهداف الإتصال :

- ١- أهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية :
 - البقاء والحفاظ على قيد الحياة
 - الحاجة الى الامان والشعور بالاطمئنان
 - الحاجة الى الاقناع
- ٢- أهداف متعلقة بالجوانب الاجتماعية
 - التعاون مع الآخرين
 - الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع
- ٣- أهداف متعلقة بالجوانب الاقتصادية
 - الحصول على المعلومات
 - فهم العالم من حولنا
- ٤- أهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات

عناصر الإتصال

- 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 مرسلا، وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل .

ويقوم المرسل بعدة عمليات في آن واحد :

e7sas

تحديد المعنى الذي يريد إيصاله للآخر .

ترميز للمعنى المراد إرساله إلى الآخر على شكل كلمات وإشارات ورموز وأصوات وتعبيرات جسدية

إرسال الرموز والإشارات للطرف الآخر .

توقع استجابة الطرف الآخر عند وصول الرسالة إليه.

التفاعل المناسب مع استجابة الطرف الآخر (المستقبل) للرسالة.

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

استقبال الرسالة

وُجب أن يُكون 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 غالباً ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظراً لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل.

الاستجابة للرسالة

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

الرسالة (Message):

تعتبر الرسالة محور عملة الاتصال وتأخذ الرسالة صوراً عديدة منها:

الكلمات - الرموز - حركات الجسم - الإيماءات

نبذة الصوت - المؤثرات الصوتية - المقتنيات الشخصية - الانطباع

اختيار الوقت المناسب الذي يتفق مع وقت المستقبل لكي يساعد ذلك على قبول الرسالة وإدراكها إدراكاً صحيحاً	التركيز على الخبرات المشتركة:، فمثلاً المتحدث إلى جمهور العمال يجب أن لا يتطرق إلى مجال الطاقة النووية ويستفيض فيه	اختيار الألفاظ والعبارات الواضحة	معرفة المستقبل معرفة جيدة: حيث يجب أن تكون الرسالة مناسبة للمرحلة العمرية والفكرية والثقافية والتعليمية والاجتماعية والنفسية للمستقبل.	تحديد هدف الإتصال بدقة
---	--	----------------------------------	--	------------------------

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.

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.

لماذا Why ؟ وتشير 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 لاتصال :

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

الاتصال عملية مستمرة :

يشمل الاتصال على مجموعة لانهاية من الأفكار والآراء والأفعال المستمرة والتي لا يمكن تحديد بدايتها أو نهايتها بدقة، وتلازم عملية الاتصال الانسان في جميع ظروفه وأوقاته ومراحله العمرية.

الاتصال عملية متكاملة :

- ليس هناك خط فاصل يحدد الحدود بين أجزاء عملية الاتصال.
- لا يمكن أن يتم الاتصال بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى حيث يخرج عملية الاتصال عن معناها المقصود منها ويفقدها طبيعتها الدائرية التي هي أساس بقاء واستمرار عملية الاتصال.
- الاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

الاتصال عملية رمزية :

- حيث يقوم الاتصال أساساً على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل.
- وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال .
- وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة ، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

الاتصال عملية ديناميكية :

- حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلاً وبصبح المستقبل مرسلًا وهكذا.
- كما تعني الديناميكية في عملية الاتصال أن كل من طرفي الاتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الإضافة أو التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الاتصال فكل منهما يستفيد من الآخر ويقيده.

الاتصال عملية حتمية ضرورية :

- التواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الإنسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية ، كما أن الإنسان يحتاج الى التواصل في جميع مراحل العمرية منذ الميلاد وحتى الوفاة.

الاتصال عملية غير قابلة للتراجع :

- - إن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الاتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية ، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الاتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الاتصال قائماً ومؤثراً في النفس قولاً وفعلًا ، ونفس الشيء بالنسبة للرسائل الرمزية والإيماءات أو الحركات والإشارات الجسدية .
- - وهناك حالات استثنائية للاتصال يمكن الرجوع فيها، ولكن بشرط قبل أن تصل الرسالة إلى المستقبل، وهي حينما يكتب أحد طرفي الاتصال رسالة اتصالية للطرف الآخر ولم يتم إرسالها بعد.

• أنواع لاتصال :

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 خلده، 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 وصداقات 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 الآخر 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 لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم و الأعراف وطرق التصرف المناسبة ، فإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم.