

يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communes ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال هو العملية التي تتضمن المشاركة أو التفاهم حول فكرة أو إحساس أو سلوك أو اتجاه أو فعل ما. ويمكن تعريف الاتصال بأنه: العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي. وللاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، 12

قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مدخل إلى مهارات الاتصال الفصل الأول تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد. القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المطلوب. تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين، وسيلة لتحفيز الأفراد للقيام بالأدوار المطلوبة. فالاتصال بذاته حاجة يسعى إلى إشباعها. تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين، من أهداف عملية الاتصال والتي يسعى الأفراد إلى تحقيقها: قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة الفصل الأول مدخل إلى مهارات الاتصال نظرا لأن الاتصال عملية مستمرة بين الأفراد، فإنه لا بد أن يسير في اتجاهين بين أطراف عملية الاتصال، وتتكون عملية الاتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي: 14 قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الاتصال، بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل. الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل، وهي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الاتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها. المستقبل: وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الأدوار مع المرسل. رجع الصدى: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الاتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الاتصالية، فمن خلاله يتضح للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل ويعيد إرسال ما لم يصل من عناصر الرسالة إلى المستقبل مرة أخرى. بيئة الاتصال: وهي الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. مدخل إلى مهارات الاتصال الفصل الأول قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة الفصل الأول مدخل إلى مهارات الاتصال من خصائص عملية الاتصال ما يلي: يتضمن الاتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، الاتصال عملية متكاملة: تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث بالشكل الصحيح، فالاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة. الاتصال عملية رمزية: 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، الاتصال عملية ديناميكية: يتميز الاتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الاتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلاً ويصبح المستقبل مرسلًا وهكذا، فإن العلاقة التوافقية بين طرفي الاتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل. 16 قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مدخل إلى مهارات الاتصال الفصل الأول 6. الاتصال عملية غير قابلة للتراجع: بل كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير أو التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الاتصال أو التقليل من آثاره، الاتصال عملية قصدية وغير قصدية: ويعنى أن يكون الاتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، الذاتي الشخصي الجمعي الجماهيري الثقافي قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة الفصل الأول مدخل إلى مهارات الاتصال أ] - أنواع الاتصال حسب عدد المشاركين في الاتصال: هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة. 18 قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة هو الاتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، 1- الاتصال اللفظي (Verbal Communication) وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية 2- الاتصال غير اللفظي (Non Verbal Communication) وهو الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد في العملية الاتصالية وما

يُصاحِبها من رموز اتصالية. مدخل إلى مهارات الاتصال الفصل الأول قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة الفصل الأول مدخل إلى مهارات الاتصال قد يخطئ الكثير منا في تصوّره عن الاتصال ومهاراته، إذ يتصور البعض أن الإنسان يولد ولديه مهارات الاتصال اللازمة للحياة والتعامل مع الآخرين، والحقيقة أن الإنسان يولد ولديه عناصر الاتصال من الحواس المختلفة والتي إذا ما استخدمها استخداماً صحيحاً وتدرّب على تفعيلها تكونت لديه مهارات الاتصال الفعال، وعلى ذلك فمهارات الاتصال هي مهارات مكتسبة وليست وراثية، ويحتاج الإنسان إلى التدريب عليها لكي يصل إلى مرحلة الإتقان. 2- الكلمات في الاتصال لها نفس المعنى: يتصور الكثير أن استخدام المرسل لكلمات معينة في التواصل يتم فهمها من المستقبل بنفس المعنى الذي يقصده المرسل. إلا أن معاني الكلمات التي يستخدمها المرسل في اتصاله تتوقف على طريقة إلقاء المرسل، والحقيقة أن حسن الإنصات إلى المتحدث حتى ينتهي من حديثه هو من آداب الاتصال المهمة بل ومن عوامل نجاح عملية الاتصال. فليس كل الاتصال خيراً وليس كله شراً وفي الحديث الشريف عن أبي هريرة رضي الله عنه عن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت» رواه البخاري ومسلم ، 20 قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة معوقات الاتصال وكيفية التغلب عليها: يقصد بمعوقات الاتصال تلك المشاكل التي تصادف أحد عناصر عملية الاتصال وتؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال، 1- معوقات شخصية: وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر الشخصية الإنسانية في عملية الاتصال وهي كل من المرسل والمستقبل. أوّلاً: معوقات تتعلق بالمرسل: ● اختلاف الخلفية الثقافية للمرسل عن المستقبل واختيار الكلمات والجمل والعبارات غير المناسبة. ● الحالة النفسية والانفعالية للمرسل غير المناسبة. ثانياً: معوقات تتعلق بالمستقبل بل: ● مقاطعة المستقبل للمرسل والتسرع في التقييم وإصدار الأحكام. ● الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل. 2- معوقات مادية: أوّلاً: معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال: وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة، ● الوسيلة غير مناسبة لنقل الرسالة أو استخدام وسيلة تقليدية غير مناسبة للعصر. ● استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية عليا من كل من طرفي الاتصال. مدخل إلى مهارات الاتصال الفصل الأول قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة الفصل الأول مدخل إلى مهارات الاتصال ثانياً: معوقات تتعلق بالرسالة: وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الاتصالية ذاتها، ● استخدام الرسالة لكلمات غير مألوفة لطرفي عملية الاتصال. ثالثاً: معوقات تتعلق ببيئة الاتصال: ● البيئة الاتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للاتصال. لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة، فلا بد من التغلب على المعوقات المتعلقة بعناصر الاتصال وأي معوقات أخرى قدر الإمكان، ومن طرق التغلب على معوقات الاتصال ما يلي: أثناء الاتصال على المرسل تحييد مشاعره، مما يساعد على إصدار الرسالة وإيصالها للطرف المقابل بعقلانية وموضوعية. 22 قسم مهارات تطوير الذات - عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة عند إرسال الرسالة يجب أن يضع المرسل نفسه في مكان المستقبل ويحاول فهم واستيعاب ردود أفعال المستقبل.