

1 - مفهوم الاتصال: الفصل الاول كتاب طرق و مهارات الاتصال . وتم تعريفه وفق قاموس أكسفورد بأنه نقل و توصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارات". إذ ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجموعات بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير باتجاه تحقيق أهداف محددة مسبقا ، كما بعد الاتصال ظاهرة اجتماعية ترتبط بطبيعة الإنسان من منطلق كونه كائن اجتماعي بطبعه لا يستطيع الحياة بمعزل عن الآخرين فال اتصال يساعد الإنسان في كل شيء ابتداء من تبادل المنافع إلى المشاركة الوجدانية . وعرف بأنه عملية منظمة ونظمية وعفوية تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومقبولة من قبل المستهدفين بها. وعرف بأنه مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي تتم بين البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد. كما عرف بأنه عملية مخطط لها تستهدف تحفيز الآخرين وخلق دوافع عندهم من أجل تبني مواقف والقيام بممارسات جديدة. وهو كعلم يعنى بدراسة تبادل المعاني بين الأفراد في المجتمع عبر نظام مشترك من الرموز وعرفه خبراء العلاقات العامة بأنه طريق مزدوج الاتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن الطرفي الاتصال أن يتفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، ومن خلال استعراض هذه المفاهيم للاتصال يمكن تعريف الاتصال: أنه عملية أو أداء يتم من خلالها نقل أو تبادل معلومات ومفاهيم وأفكار ومشاعر بين طرفين أو مجموعة أطراف من أجل تحقيق هدف أو مجموعة الأهداف المحددة لكل منهما، الاتصال عندما يفهم المستقبل المعنى الذي أراد له المرسل أن يفهمه من الرسالة وأن ستجيب له بشكل إيجابي.