مفهوم الاتصال (Communication Concept)

١. يعتبر العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
٢. أن الاتصال من أكثر الأنشطة ممارسة في حياة البشرية ، فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته حتى وفاته .
٣. هو عملية تفاعلية تبادلية 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 الطرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل و أساليب مناسبة ، وهي عملية معقدة تحتمل كثيرا من الخطأ لذلك فقد أكد على قياس الأثر .

ويمكن تعريف الاتصال على انه "ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما ، يتم تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما .

الاتصال في التراث الإسلامي

- استخدام الألفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى : " يا أبت لا تعبد الشيطان إن الشيطان كان للرحمن عصيا" <سورة مريم ، أيه ٤٤> " اذهبا إلى فرعون انه طغى (٤٣) فقولا له قولا لينا لعله يتذكر أو يخشى (٤٤) " < سورة طه> قال رسول الله صل الله عليه وسلم (الكلمة الطيبة صدقة)

- التبسم

قال الرسول صلى الله عليه وسلم : (تبسمك في وجه أخيك صدقة)

- البدء بالتحية والرد بأحسن منها

قال رسول الله صل الله عليه وسلم : (ألا أدلكم على شيء لو فعلتموه تحاببتم ، افشوا السلام بينكم)

قال تعالى "وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها إن الله كان على كل شيء حسيبا" < النساء ٨٦>

- حسن الإنصات والرد الحسن

قال تعالى " ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم ، وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم " <سورة فصلت ٣٤>

- نبرات الصوت المناسبة

قال تعالى" واقصد في مشيك و اغضض من صوتك إن انكر الأصو ات لصوت الحمير "<سورة لقمان ١٩>

- وجوب الكلام النافع

قال تعالى " فليتقوا الله وليقولوا قولا سديدا "< سورة النساء ٩>

- قول المعروف و الكلام الطيب

قال تعالى " قول معروف ومغفرة خير من صدقة يتبعها أذى والله غني حليم "< سورة البقرة ٢٦٣>

- ضبط الأحاسيس والانفعالات

قال تعالى " الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين "< سورة آل عمران ١٣٤>

أهمية الاتصال :

- ❖ يعتبر إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها الأفراد بمختلف أصنافهم سواء كان القادة أو أولياء الأمور أ، المعلمون أو الطلاب .. الخ.
- ❖ الإتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال ، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر ، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط ، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة .

ويحدث الاتصال لجميع الأفراد الحقيقين كالأشخاص ، والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات .

- وقد أثبتت بعض الدراسات أن ٨٥٪ من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع

الآخرين ، حيث يقوم الإتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجلات الحياة ، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه .

أهداف الاتصال :

١. **أهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية**

- البقاء والحفاظ على قيد الحياة .
- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان .
- الحاجة إلى الإقناع .

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 الاتصال :

- المرسل
- الرسالة
- القناة أو الوسيلة
- التشويش

- المستقبل
- رجع الصدى أو التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال

المرسل أو المصدر (Sender):

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى الطرف الأخر ، والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته ، ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه عبء أكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها .

ونظرا لأن عملية الاتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصراً في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلا ، وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال فترة التواصل .

المستقبل (Receiver):

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

- ✓ **استقبال الرسالة :** ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المرسل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو أضافة .
- ✓ **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 :** ويقصد بها اتخاذ الإجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته ، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة و مدى الثقة بين طرفي عملية الاتصال .

الرسالة (Massage):

تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال ، وتأخذ الرسالة صورا عديدة منها :

الكلمات – الرموز– الإيماءات – حركات الجسم – نبرة الصوت – المؤثرات الصوتية – المقتنيات الشخصية – الانطباع .

القناة أو الوسيلة (Channel):

هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت شفهية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال .

التشويش على الرسالة (Noise):

هي المؤثرات التي تدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة .

تنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين :

١. المؤثرات الخارجية

مثل الضوضاء كحدوث تداخلات صوتية مثل أصوات السّيارات والتلفاز، والروائح ودرجة الحرارة.

٢. المؤثرات الداخلية

وهي المؤثرات النفسّية والتشويش الداخلي في عقل الإنسان، وتشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل، مثل الأفكار المسبقة التّ نكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم، وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

التغذية الراجعة (Feedback):

ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الإتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة ، حيث تتصف عملية التغذية الراجعة بأنها عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل وكلمات زادت التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة .

بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communication Environment):

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال . وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته ، ألوانه ، ترتيبه ، درجة الحرارة فيه .