



جامعة الدمام
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
قسم إدارة الأعمال
برنامج: التعلم عن بعد

مقرر: مهارات الاتصال

المحاضرة الثانية: مهارات الاتصال (الجزء الأول)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباحسين

الوحدة الأولى مهارات الاتصال (الجزء الأول)



محتويات الوحدة الأولى

مفهوم الاتصال

الاتصال في التراث الإسلامي

أهمية الاتصال

أهداف الإتصال

عناصر الاتصال

خصائص الإتصال

أنواع الإتصال

أساليب معوقات الإتصال

• الأهداف التعليمية للوحدة الأولى:

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

- ✓ يتعرف على عملية الإتصال وإدراك أهميتها في الحياة العلمية والشخصية.
- ✓ يستخلص الأدلة التي أشارت إلى مهارات الاتصال من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.



✓ يستدرك أهداف عملية الاتصال.

✓ يتعرف على عناصر الاتصال.

• يتعرف على خصائص الاتصال.

• يصنف الأنواع المختلفة لمهارات الاتصال.

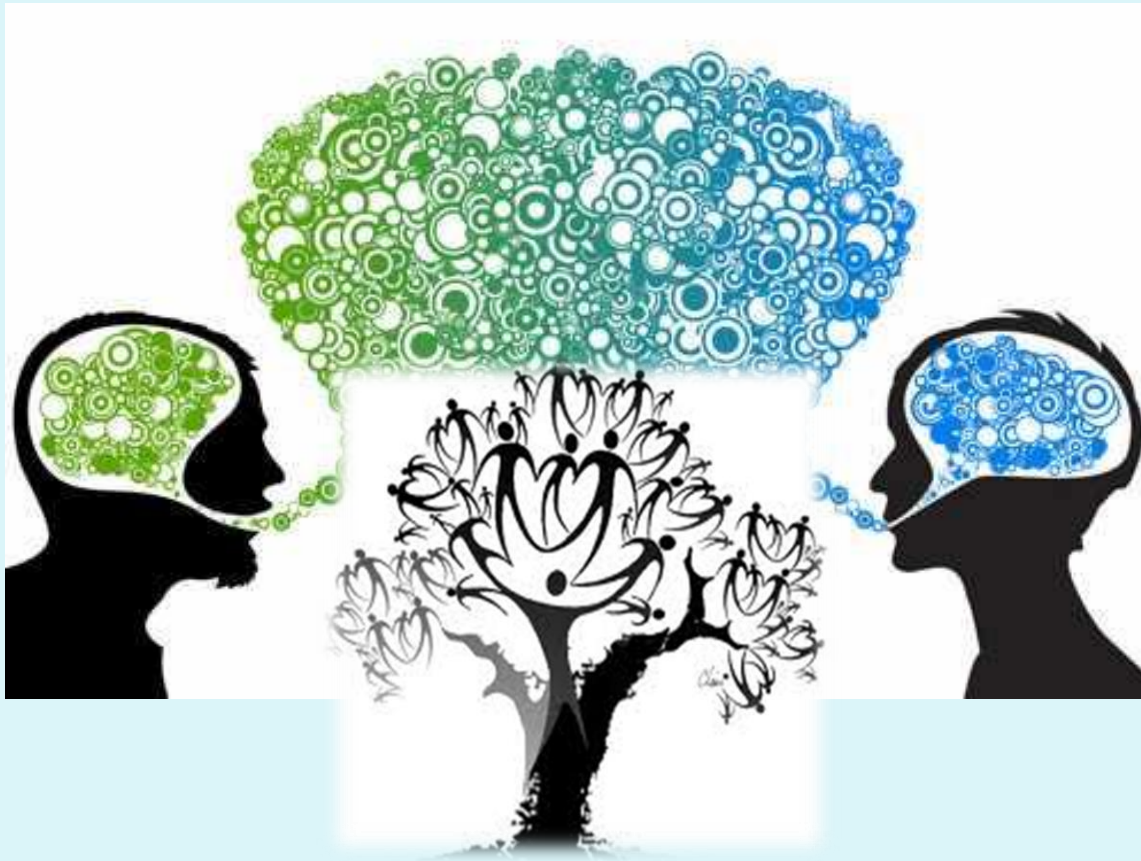
• اكتساب المهارات اللفظية والغير اللفظية الفعالة في عملية الاتصال.

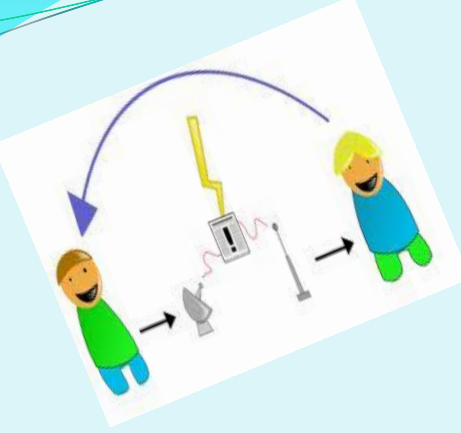
• يدرك العلاقة بين الإتصال اللفظي والإتصال الغير لفظي.

• إدراك معوقات عملية الاتصال وكيفية مواجهتها.



المقدمة :





مفهوم الاتصال (Communication Concept)

- يعتبر الاتصال العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
- أن الاتصال من أكثر الأنشطة ممارسة في حياة البشرية، فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته وحتى وفاته.
- هو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين.

• تعريف الإتصال:

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

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 معقدة تحتمل كثيرا من الخطأ لذلك فقد أكد على قياس الأثر.



الاتصال في التراث الإسلامي

الإسلام حث على حسن الخلق والتسامح والمحبة والدعوة إليه تقوم على الحكمة والموعظة الحسنة واللطف واللين ، لذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الاتصال في القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة ومنها:

البدء بالتحية والرد بأحسن منها

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " ألا أدلكم على شيء لو فعلتموه تحاببتم، افشوا السلام بينكم". كما قال تعالى "وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها إن الله كان على كل شيء حسيباً" (النساء، ٨٦).

التبسم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم) "تبسمك في وجه أخيك صدقة".

استخدام الألفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى "يا أبت لا تعبد الشيطان إن الشيطان كان للرحمن عصياً" (سورة مريم، آية ٤٤). "أذهباً إلى فرعون انه طغى (٤٣) فقولا له قولاً لنا لعله يتذكر أو يخشى (٤٤) (سورة طه).، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " الكلمة الطيبة صدقة".

الاتصال في التراث الإسلامي



قول المعروف والكلام الطيب
قال تعالى "قول معروف ومغفرة خير من
صدقة يتبعها أذى والله غني حليم"
(البقرة، ٢٦٣).

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 الذين صبروا
وما يلقاها إلا ذو حظ
عظيم" (سورة فصلت،
٣٤).

نبرات الصوت المناسبة
قال تعالى "واقصد في مشيك
واغضض من صوتك إن أنكر
الأصوات لصوت الحمير"
(لقمان، ١٩).

وجوب الكلام النافع

قال تعالى "فليتقوا الله وليقولوا
قولا سديدا" (النساء، ٩).

ضبط الأحاسيس والانفعالات

قال تعالى "والذين ينفقون
في السراء والضراء
والكاظمين الغيظ والعافين
عن الناس والله يحب
المحسنين" (أل عمران،
١٣٤).

أهمية الاتصال:

- يعتبر إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها الأفراد بمختلف أصنافهم سواء كان القادة أو أولياء الأمور أو 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 الإتصال لجميع الأفراد الحقيقيين 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 الإتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الإتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات 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 الإتصال :

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

أهداف متعلقة بالإستجابة
للحاجات الأساسية

- التعاون مع الآخرين.
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع.

أهداف متعلقة بالجوانب
الإجتماعية

- الحصول على المعلومات.
- فهم العالم من حولنا.

أهداف متعلقة بالجوانب
الاقتصادية

أهداف متعلقة بجوانب
التعبير عن الذات





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 اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته .

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الإتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها .



ونظراً لأن عملية الإتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصرأ في عملية الإرسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلأ، وهكذا تتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل.

المستقبل (Receiver):

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

- ويجب أن يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المرسل دون تعديل أو تحريف أو تشويه أو حذف أو إضافة.

استقبال
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.

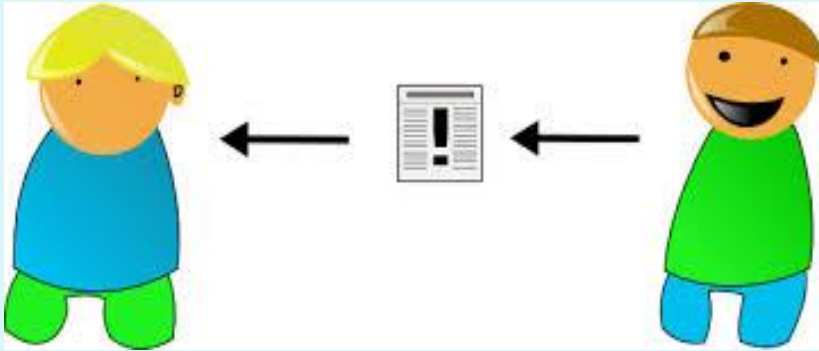
فك ترميز
الرسالة

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

الاستجابة
للرسالة

الرسالة (Message):

تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال، وتأخذ رساله صوراً عديدة منها :



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.





التشويش على الرسالة (Noise):

هي المؤثرات التي تدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة. وتنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين:

المؤثرات الداخلية

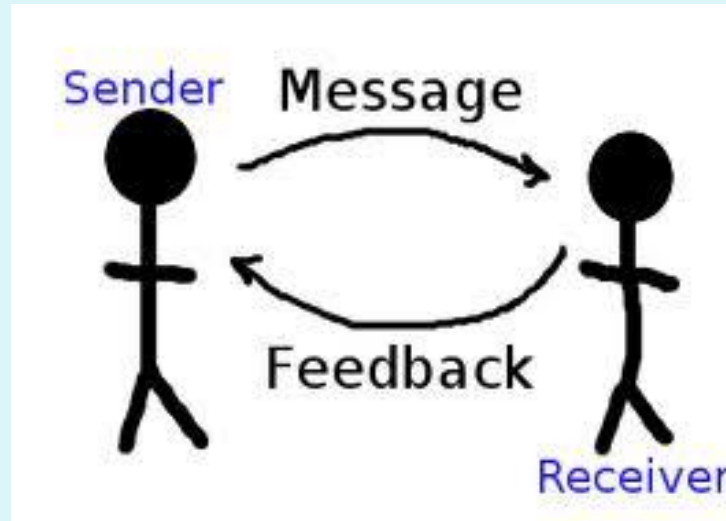
وهي المؤثرات النفسية والتشويش الداخلي في عقل الإنسان، وتشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل، مثل الأفكار المسبقة التي نكونها عن الآخرين قبل أن نلتقي بهم، وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

المؤثرات الخارجية

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

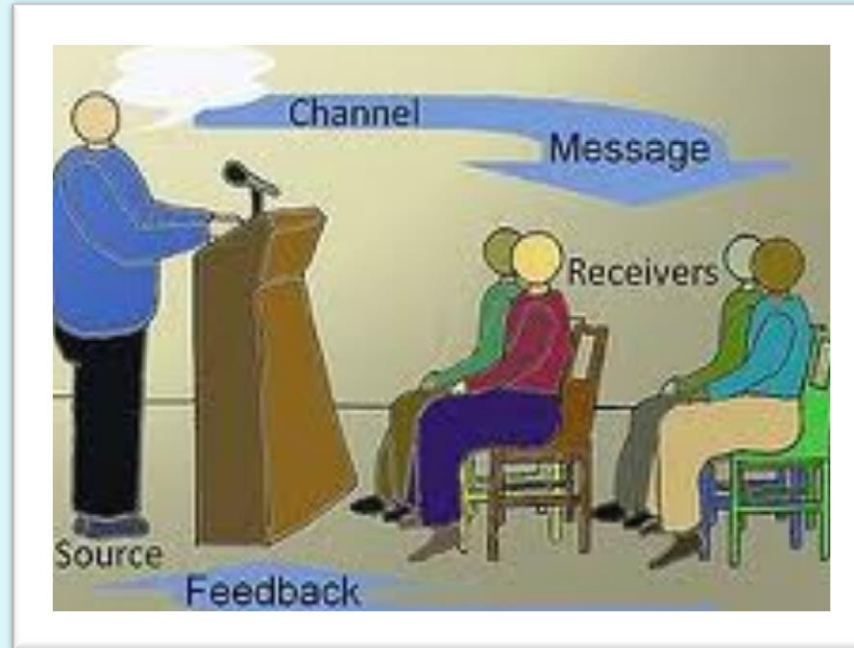
التغذية الراجعة (Feedback):

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.. 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.



نشاط تطبيقي

عزيزي الطالب:-

ضع مثلاً لعملية اتصال ترغب القيام بها، وبعد ذلك حدد مبادئ الاتصال 5W & H عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية؟

لماذا **Why**؟ وتشير إلى :

ماذا **What**؟ وتشير إلى :

من **Who** ؟ وتشير إلى :

متى **When** ؟ وتشير إلى

أين **Where**؟ وتشير إلى

كيف **How**؟ وتشير إلى:.....

التعلم القائم على التفاعل

