

## 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 وأساليب 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 .

#### ✓ الإتصال في التراث الإسلامي

الإسلام حث على حسن الخلق والتسامح والمحبة والدعوة اليه تقوم على الحكمة والموعظة والحسنة والطف واللين لذلك وجدت الكثير من المهارات الدالة على الإتصال في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة ومنها

#### ١. استخدام الألفاظ اللطيفة والمناسبة

قال تعالى : " يا أبت لا تعبد الشيطان إن الشيطان كان للرحمن عصيا" <سورة مريم ، آية ٤٤ > " اذهبوا إلى فرعون انه طغى (٤٣) فقولوا له قولنا لعنه يتذكر أو يخشى (٤٤) " <سورة طه> قال رسول الله صل الله عليه وسلم ( الكلمة الطيبة صدقة)

#### ٢. التبسم

قال الرسول ﷺ : (تبسمك في وجه أخيك صدقة )

#### ٣. 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>

#### ٤. 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 >

#### ٥. نبرات الصوت المناسبة

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

#### ٦. وجوب الكلام النافع

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

#### ٧. قول المعروف والكلام الطيب

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

## ٨. 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.
- ❖ الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال ، إذ 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 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 الاتصالية 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 الاتصال :

#### ١. أهداف متعلقة بالاستجابة للاحتياجات 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
- رجوع الصدى أو التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال

## • المرسل أو المصدر (Sender):

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر ، 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 مرسلًا ، 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 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 : ويقصد 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 عملية الاتصال ، وتأخذ الرسالة صوراً 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 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 .

## تنقسم مؤثرات التشويش إلى نوعين :

### ١. المؤثرات الخارجية

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

### ٢. المؤثرات الداخلية

وهي المؤثرات النفسية والتشويش الداخلي في عقل الإنسان، وتشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل، مثل الأفكار المسبقة التي تكونها 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 الاتصالية 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 ادعى 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 ساعته ، ألوانه ، ترتيبه ، درجة الحرارة فيه .

✓ نشاط تطبيقي

عززي الطالب:-

ضع مثالاً لعملة اتصال ترغب القيام بها، وبعد ذلك حدد مبادئ الاتصال H & 5W

عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية؟

لماذا Why؟ وتشر إلى : .....

ماذا What؟ وتشر إلى : .....

من Who ؟ وتشر إلى : .....

متى When؟ وتشر إلى .....

أين Where؟ وتشر إلى .....

كف How؟ وتشر إلى:.....

اللهم إني أسالك فهم النبیین، وحفظ المرسلین والملائكة المقربین، اللهم

اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك، وأسرارنا بطاعتك، إنك

على كل شيء قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل

تلخيص:

&lolo&

تمنياتي للجميع بالتوفيق

