



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

مقرر: مهارات الاتصال

المحاضرة الثالثة: مهارات الاتصال (الجزء الثاني)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباحسين

الوحدة الأولى مهارات الاتصال (الجزء الثاني)



محتويات الوحدة

مفهوم الاتصال

الاتصال في التراث الإسلامي

أهمية الاتصال

أهداف الإتصال

عناصر الاتصال

خصائص الإتصال

أنواع الإتصال

أساليب ومعوقات 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.



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 :

مبادئ الاتصال (Principles Of Communication) :

تتحدد نجاح عملية الاتصال بين الأفراد من خلال عدد من المبادئ، وتتحدد مبادئ الاتصال من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

• تشير إلى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.

لماذا؟

• وتشير إلى ضرورة تحديد مضمون الرسالة.

ماذا؟

• وتشير إلى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.

من؟

• وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال.

كيف؟

• وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.

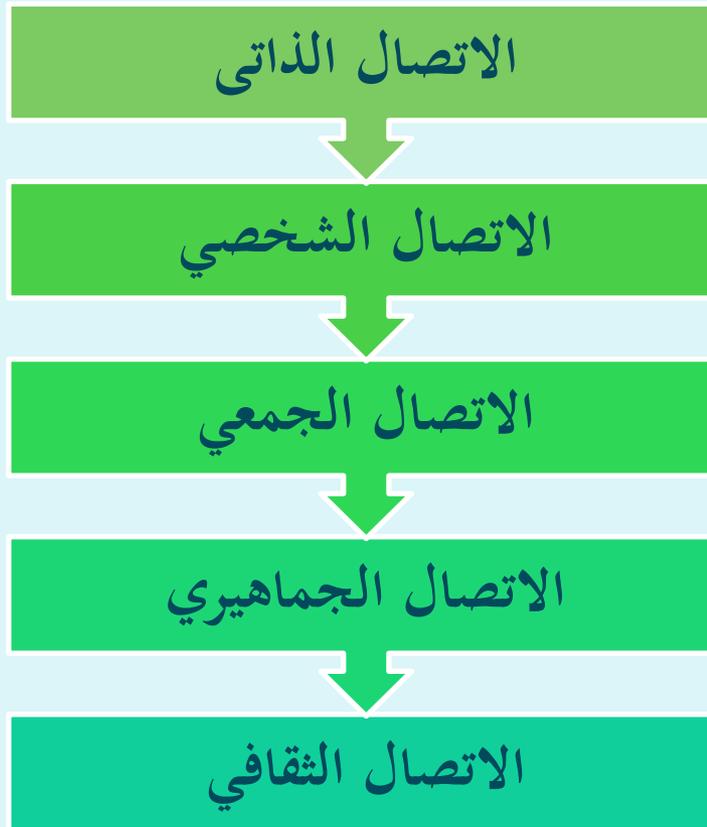
متى؟

• وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.

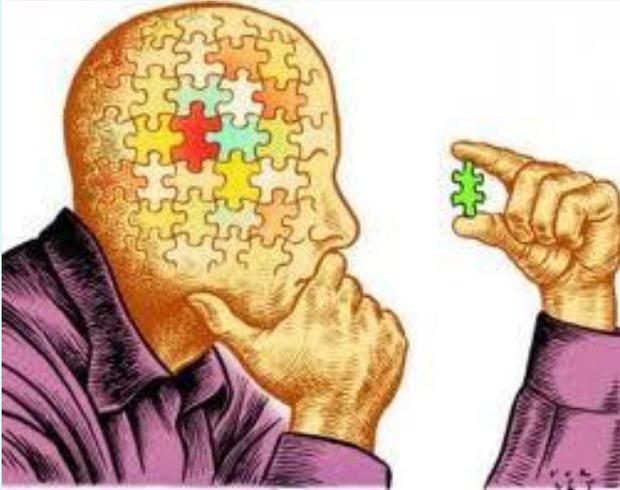
أين؟



أنواع الإتصال



الإتصال الذاتي:



هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلدته، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الإتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

الإتصال الشخصي :

هو الإتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الإتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الإتصال من تعديل رسالته وتوجيهها ، كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل ، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصدقات حميمة بين الأفراد. وينقسم الإتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد إلى النوعين التاليين :



- يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الإتصال وجهاً لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

الإتصال
الثنائي



- وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الأسرة أو مجموعة الأصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الإتصال أكثر تعقيدا من الإتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الإتصالية.

الإتصال من
خلال
المجموعات
الصغيرة

الإتصال الجمعي:

يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لإتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد(مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.



الإتصال الجماهيري:

هو الإتصال الذي يكون موجهاً لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال ، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة .



ويحدث الإتصال الجماهيري من خلال :

- وسائل الإتصال التقليدية: كالكتب والمجلات والصحف والنشرات.
- وسائل الاتصال الإلكترونية: كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت.

لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الإتصال تكون ضئيلة جداً بل ومنعدمة في كثير من الأحيان.

الاتصال الثقافي :

هو الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات والرموز اللفظية وغير اللفظية، وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسبة، فإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الإتصال قدر من سوء الفهم .



نشاط تطبيقي

عزيزي الطالب:-

ضع مثلاً تطبيقياً لكل نوع من أنواع الاتصال التالية:

- الاتصال الذاتي:
- الاتصال الشخصي:
- الاتصال الجمعي:
- الاتصال الجماهيري:
- الاتصال الثقافي:

التعلم القائم على التفاعل

