



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

مقرر: مهارات الاتصال

المحاضرة الرابعة: مهارات الاتصال (الجزء الثالث)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباحسين

الوحدة الأولى مهارات الاتصال (الجزء الثالث)



محتويات الوحدة

مفهوم الاتصال

الاتصال في التراث الإسلامي

أهمية الاتصال

أهداف الإتصال

عناصر الاتصال

خصائص الإتصال

أنواع الإتصال

أساليب ومعوقات الاتصال

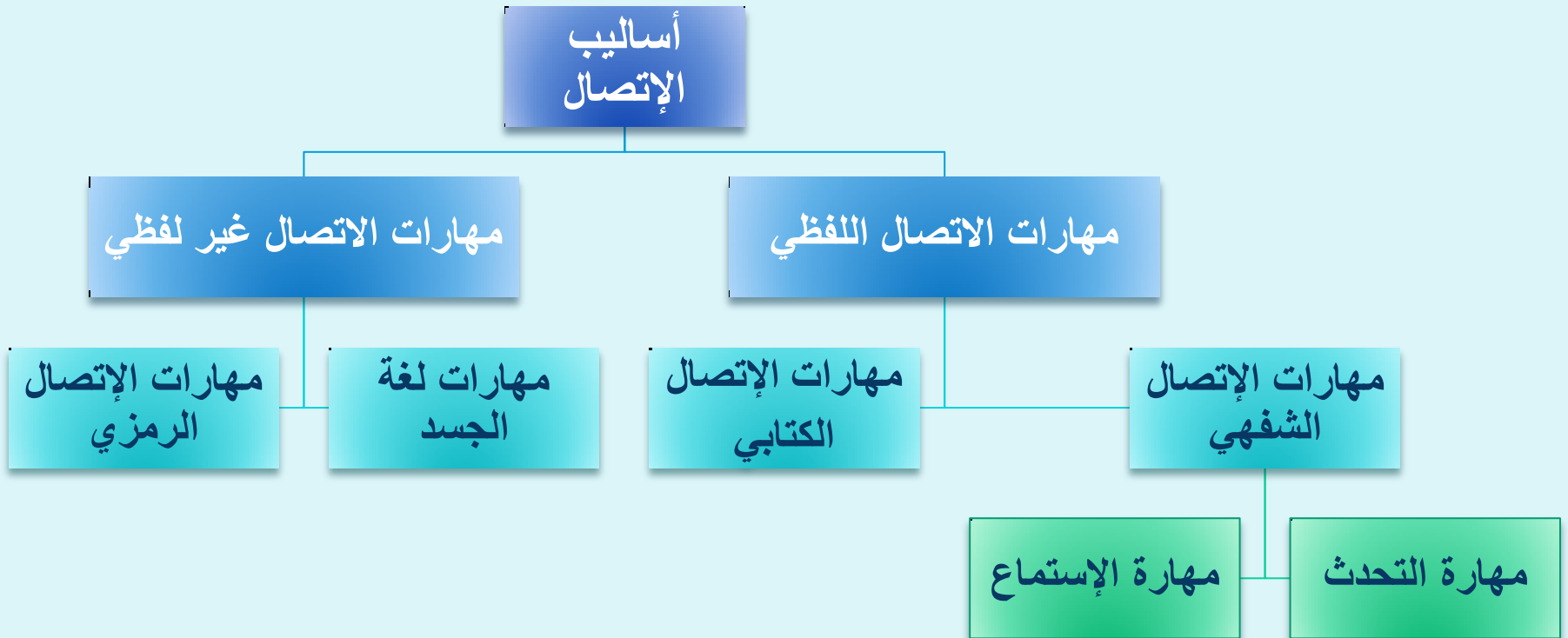
• الأهداف التعليمية للوحدة الأولى:

- 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.

أساليب (وسائل) الاتصال



أولاً: الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو جماهيرية، حيث تؤثر بما نسبته ٧% من الاتصال.

أنماط الاشخاص من حيث الاتصال اللفظي:



أنواع الاتصال اللفظي:



اتصال شفهي



اتصال كتابي

١- مهارات الاتصال الكتابي:

هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو وسائل الاتصال الإلكترونية مثل التقارير، الخطابات، المذكرات، المحاضرات، ... إلخ.

ويتميز هذا النوع من الإتصال بوجود فرصة لإختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها وإمكانية الإحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة .

ويجب أن يتوافر فيه عنصرين وهما :



والقدرة على
توصيل
المعلومات المراد
إرسالها .

الوضوح لكل
من الكاتب
والقارئ

المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

مهارة الكتابة

وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة
واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير
الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

مهارة القراءة

وهي مهارة التعرف على الكلمات
والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات
لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية
لل كلمات دون تحريف او تشويه.

مهارات الإتصال الشفهي:

وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

مهارة الاستماع

وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والإنفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

مهارة التحدث

وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.



مهارات الإتصال الشفهي :

١- مهارة التحدث (Conversation Skill)

هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة. حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر، وأداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.



ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال".

عناصر عملية التحدث

الإنسياب

ويقصد به قدرة
الفرد على
سرد الأفكار
والمعاني من العقل
واخراجها في
صورة مترابطة.

سلامة الأداء

ويقصد به قدرة
الفرد على إخراج
الحروف من
مخرجها الصوتية
الصحيحة.

صحة التعبير

ويقصد به قدرة
الفرد على
استخدام الألفاظ
والكلمات لوصف
الموقف وصفاً
دقيقاً واضح
المعنى والدلالة.

الطلاقة

ويقصد بها قدرة
الفرد على
استدعاء الكلمات
والألفاظ والمعاني
المترابطة
والمترادفة من
الذهن في صورة
واضحة وقت
الحاجة إليها دون
اضطراب أو تلثم

خطوات عملية التحدث :



المؤثرات الصوتية:



لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل، بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يكون تأثيرها على عملية الإتصال بنسبة ٣٨% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الإتصالية، وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث، كما في حالة التحدث عبر الهاتف، وللمؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

(تابع مهارات الاتصال الشفهي)

٢- مهارة الاستماع

تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية ووضوحها عند التعامل مع الآخرين، ويستدل على أهميتها من قوله تعالى: (والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون). (سورة النحل، ٨٧)

ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها: (مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول، ويركز انتباهه إليه، ويحاول تفسير أصواته وإيماءاته وكل حركاته).



أهمية الاستماع:



- السمع أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.
- يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.
- يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.
- الاستماع إلي خبرات الآخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلي اكتساب معلومات جديدة.
- يعمل الاستماع الى الآخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.
- يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

الفرق بين السماع والإستماع والإنصات :

• هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشرى المختلفة .

السماع

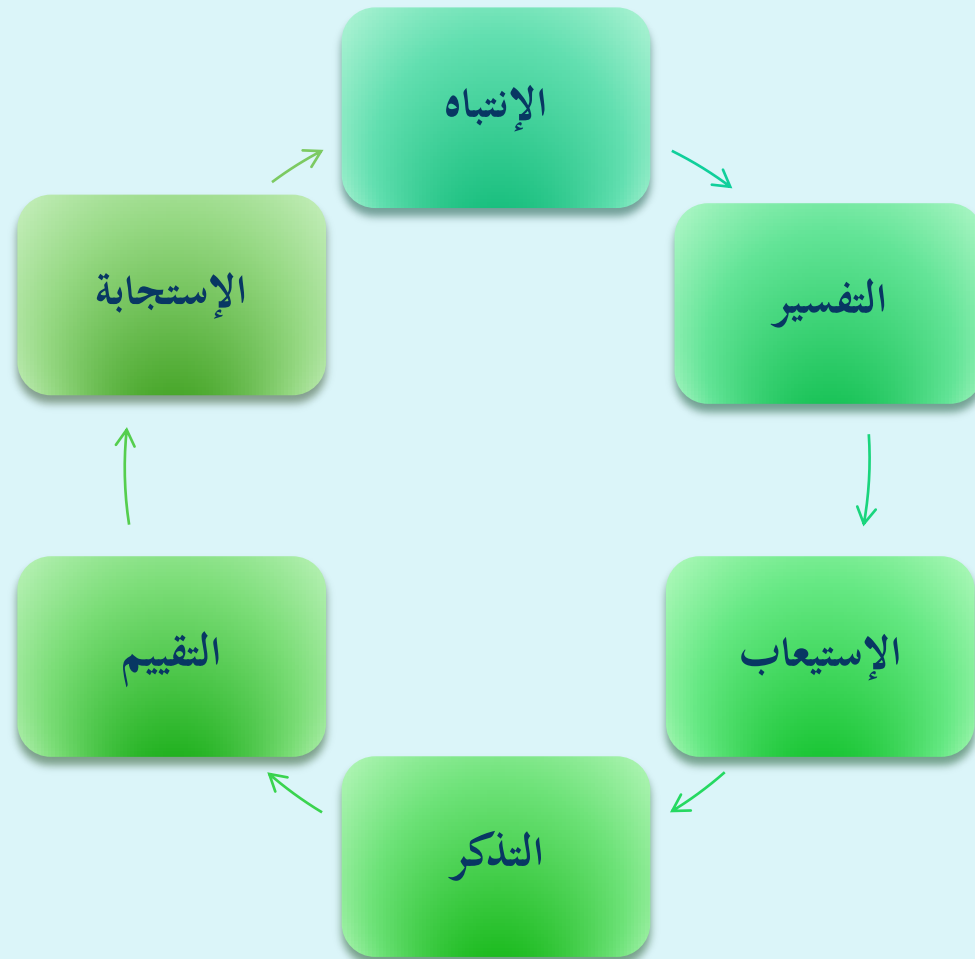
• هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الإنتباه ، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم ، أو غرض يراد تحقيقه .

الاستماع

• وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن أعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات، فالإنصات هو أعلى مراتب الإستماع. وفي ذلك يقول الله تعالى "وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون" (الأعراف ، ٢٠٤)

الإنصات

مراحل عملية الاستماع (Listening Skill Stages)



تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات :

• وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وماوراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

الشخص المنصت
النشط

• وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.

الشخص المنصت

• وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار إهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً بإستخدام كل العمليات العقلية السابقة الذكر، بل بإستخدام بعضها دون الآخر.

الشخص المنصت
جزئياً

• وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.

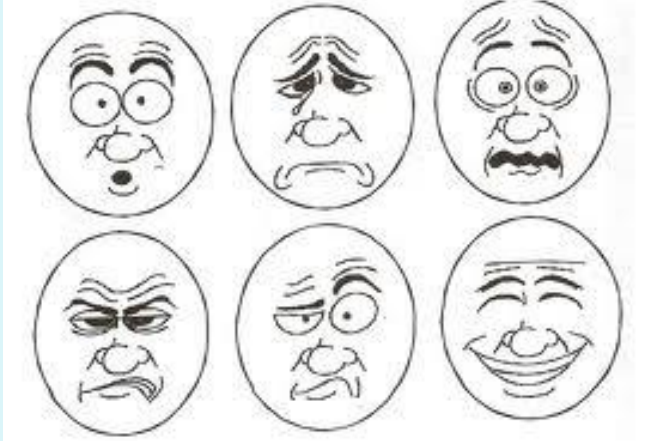
الشخص غير
المنصت

ثانياً : الاتصال غير اللفظي

➤ ويمكن تعريفه على أنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ". ويتم الإتصال غير اللفظي من خلال إصدار الحركات المختلفة من أعضاء الجسم أو من وضعية الجسم بأكمله، كما يتم من خلال الاشارات والإيحاءات التي يصدرها الشخص بقصد أو بدون قصد من خلال مظهره الخارجي ومقتنياته الشخصية. كما أنه لا يمكن التحكم به.

➤ وقد أشارت العديد من الدراسات أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين ٨٠-٩٠% من الرسالة يمكن أن تنقل بهذه الطريقة

** إضافية



خصائص الاتصال غير اللفظي :

- يعتمد على اصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.
- يستخدم رموزا وإشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة.
- عالمي الإستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالاتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
- أشد تأثيرا على المستقبل من الإتصال اللفظي.
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- أكثر قوة وتأثيرا حيث يتم فهمه مباشرة وبطريقة فورية.
- يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.



مهارات الاتصال غير اللفظي

٢- مهارات الاتصال الرمزي مثل :
الشعر واللحية والشارب
الجواهر والمستحضرات التجميلية
المقتنيات الشخصية.
الملابس
العطور
الأثاث والديكور

١- مهارة لغة الجسد مثل :
تعبيرات الوجه.
حركة العينين والحاجبين.
حركة ووضع اليدين والكفين.
حركة ووضع الرأس.
حركة ووضع الأرجل.
حركة ووضع الشفاه.
وضع الجسم.

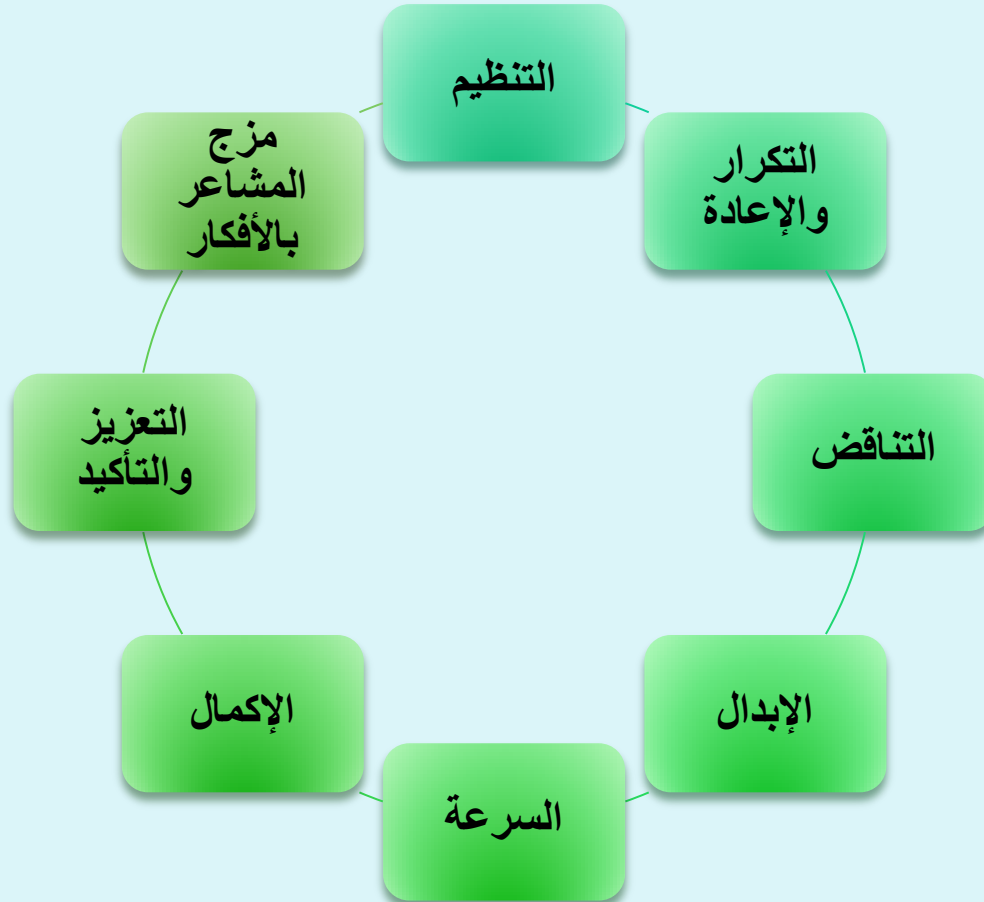
**إضافية

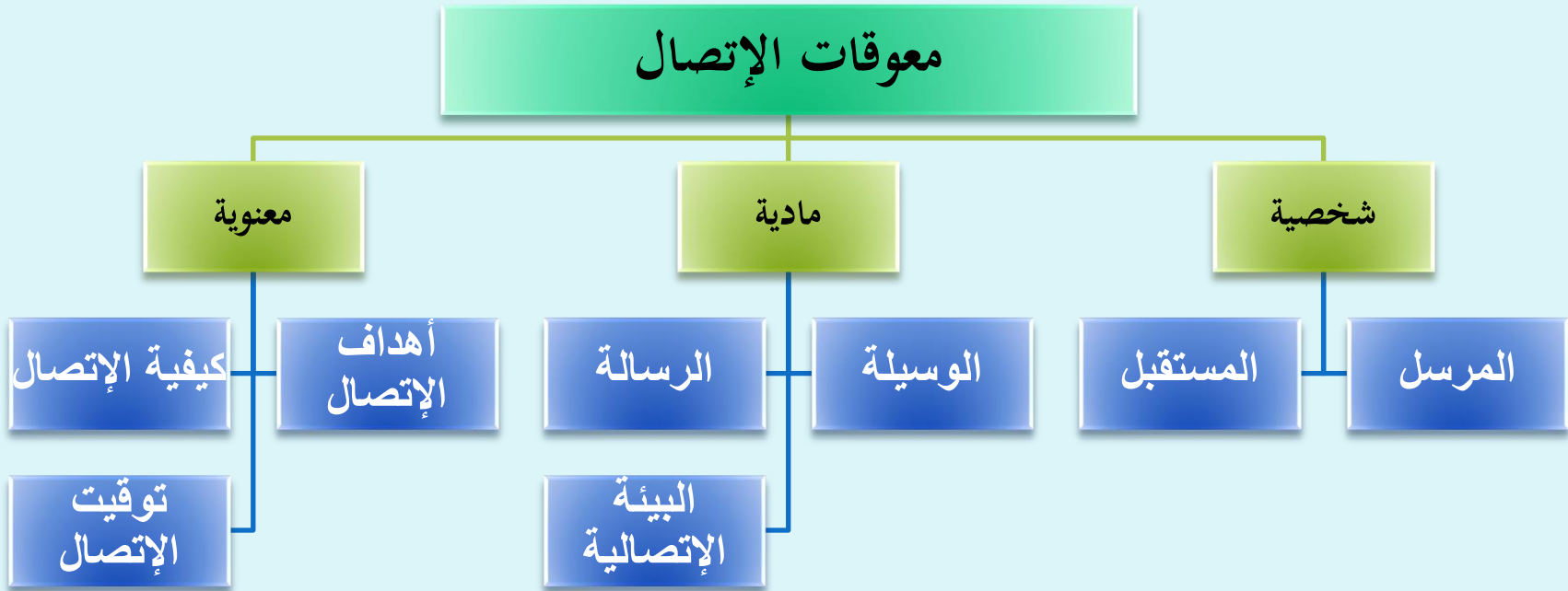
طرق تحسين الإتصال غير اللفظي :

يمكن تحسين عملية الإتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي :

- الانتباه لطريقة المشي ووضعيات الوقوف.
- محاولة توافق الحركات والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ.
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- استخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.
- حاول أن تكون نظراتك معبرة.
- تجنب الإفراط في النظر لأسفل.
- احرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف.
- تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين محدثيك.
- احرص على الإعتدال في المظهر الجمالي.
- استخدم إشارات اليد المعبرة.
- الحركة أثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

العلاقة بين الإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي :
العلاقة بين تأثير الإتصال اللفظي وتأثير الإتصال غير اللفظي في العملية الإتصالية علاقة قوية،
ويمكن تحديد تلك العلاقة فيما يلي :





**إضافية

آليات تحسين مهارات الاتصال:

تكامل العناصر المكونة للرسالة

معرفة الهدف والغرض من الاتصال

الإيجابية

حسن مهارتك وكن على وعي بها

بناء جسور التفاهم

وضوح الرسالة

الإستماع والإنصات الجيد

تكرار توصيل الرسالة

الموافقة

التنوع في طرق توصيل الرسالة

اضبط أحاسيسك

اجعل الاتصال من الطرفين

العفوية

من أهم معوقات الاتصال:

- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الآخر.
- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.
- الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.
- الهدف من الاتصال غير واضح لطرفي الاتصال أو لأحدهما.
- أهداف الاتصال تتعارض مع القيم الدينية والثقافية واعراف المجتمع
- المظهر الشخصي العام، وما يحمله من رسائل ضمنية سلبية.
- ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.

التعلم القائم على التمرين

