

المحاضرة الأولى

مهارات الاتصال

Communication Skills

إعداد: أ.بلال محمود الوادي

كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع

جامعة الدمام



الخطة الزمنية وتوزيع المحاضرات

مادة مهارات الاتصال

الاتصال اللفظي والذاتي والاتصال غير اللفظي

مهارات الاتصال الشخصي والجماهيري

مهارات الاتصال الفعال وكفاءة الاتصال

مهارات الانصات والحديث والسؤال والإلقاء

مهارات الكتابة والاقناع

مهارات مخاطبة الجمهور ومهارات التفاوض

مقدمة حول مادة الاتصال وآلية تنفيذ خطة المقرر

الاتصال من حيث المفهوم والوظائف والمكونات

خطوات عملية الاتصال – آداب الاتصال

خصائص الاتصال واتجاهاته ووسائله

معوقات الاتصال ومقومات الاتصال الفعال

مهارات العرض والتقديم وفن الإلقاء

المراجعة والاختبار النهائي

الكتاب المعتمد للمادة

□ مهارات الاتصال ، تأليف الدكتور
عبدالعزیز عبدالستار تركستاني ،
الطبعة الأولى ٢٠٠٨ ، توزيع مكتبة
المتنبي.

مقدمة حول الاتصال

Definition of Communication:

Process of exchanging or conveying information and messages in an attempt to create shared understanding.

This process is achieved through special tools & mechanism to facilitate reaching the expected aim or target.

تعريف الاتصال:

عملية تبادل أو إرسال معلومات ورسائل بهدف إيجاد وتحقيق تفاهم متبادل.

يتم تحقيق التواصل عن طريق أدوات خاصة وآلية معينة تسهل الوصول للهدف المطلوب.

تعريف الاتصال

□ الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي

مكونات عملية الاتصال

- عملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعان (رسالة) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف .
- وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها .

أهداف وأهمية الاتصال

- ١- تفهم الفرد للعمل المكلف به .
- ٢- التعرف على مشكلات ومعوقات العمل .
- ٣- تدعيم مفهوم العلاقات الإنسانية .
- ٤- تحقيق التناسق في الأداء .
- ٥- تقليل الإشاعات في التنظيم .
- ٦- تحقيق الفاعلية لعمل الإدارة .
- ٧- تدعيم المركز التنافسي للمنشأة .
- ٨- تدعيم العلاقة مع المجتمع .

للاتصال أهمية كبيرة فهو :

١. وسيلة رئيسة لتوجيه سلوك الأفراد اتجاه الأهداف المرغوبة.
٢. يوفر البيانات والمعلومات وتنقلها إلى مركز اتخاذ القرار.
٣. يقرب بين الأفكار والمفاهيم للعاملين وتوحد أنماط العمل.
٤. ينقل أفكار العاملين إلى مراكز اتخاذ القرارات.
٥. يربط بين مراكز وضع السياسات والأهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة.

أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين

- كان اهتمام الباحثين في مجال الادارة قبل الثلاثينات من القرن الماضي هو ترشيد العملية الانتاجية دون مراعاة الاعتبارات الانسانية والاجتماعية في الادارة .
- ثم تحول بعد ذلك لدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانية والاجتماعية للقوى العاملة لتحقيق الرضا الوظيفي الذي بدوره يعد اهم مقومات ترشيد العمليات الانتاجية وزيادة الانتاج .

أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين

يتأثر مستوى الاداء بعاملين رئيسين :

١- القدرة على الاداء

٢- مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل .

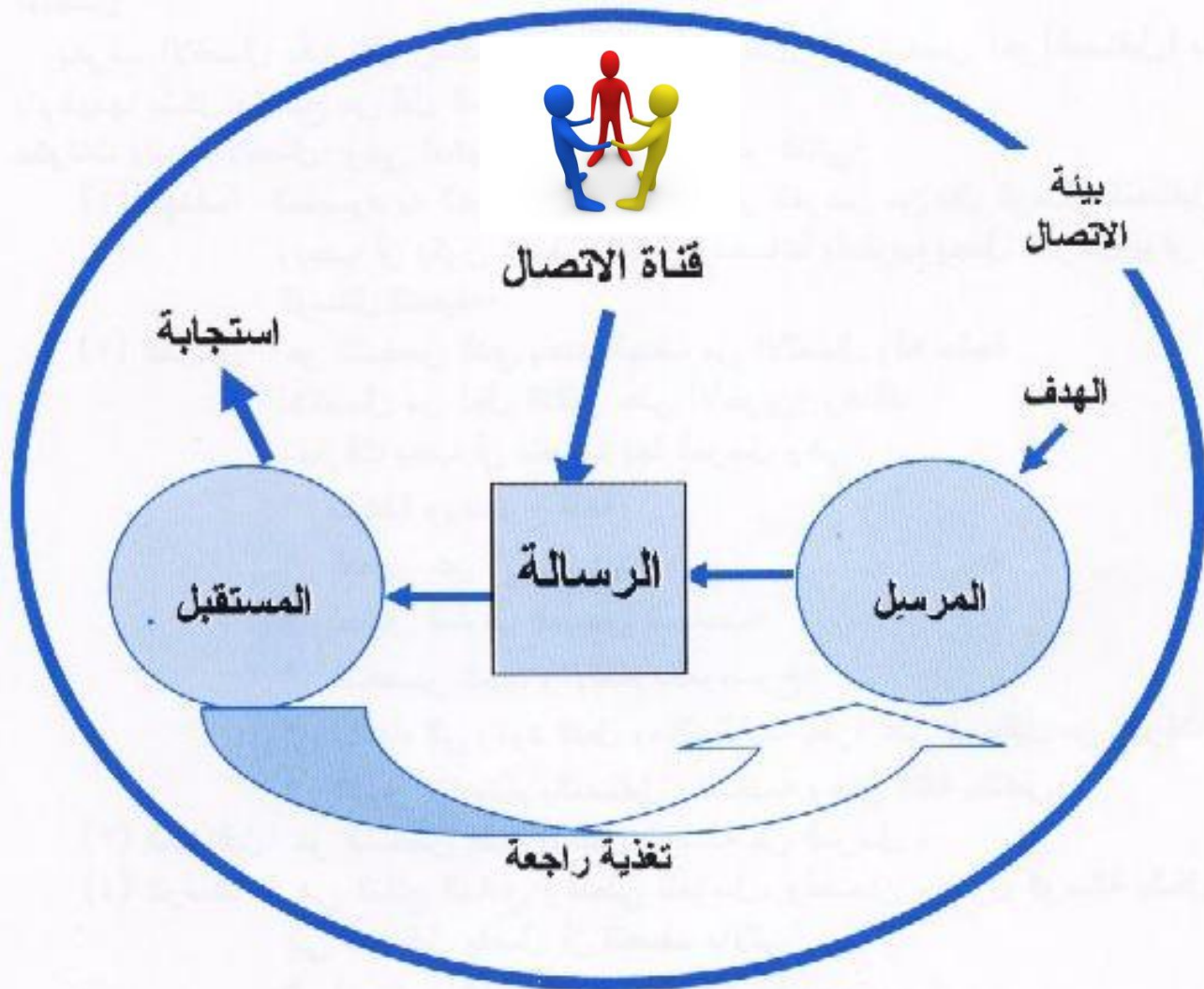
ويرتبط هذان العاملان ارتباطا وثيقا من حيث تأثيرهما على مستوى الاداء والانتاج .

مستوى اداء الفرد = القدرة × الدافع

عناصر بيئة الاتصال

- تتكون عملية الاتصال من العناصر التالية :
- ١ . المرسل أو المصدر
- ٢ . ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم
- ٣ . الرسالة موضوع الاتصال
- ٤ . وسيلة الاتصال
- ٥ . تفهم الرسالة بواسطة الشخص الذي يستقبلها
- ٦ . استرجاع المعلومات .

شكل عناصر بيئة الاتصال



المرسل :

وهو الشخص الذي يتحكم بالاتصال من خلال تحديده
لهدف هذا الاتصال والزمان والمكان والغرض منه ،
وهو العنصر الأهم في قياس نجاح الاتصال وفعاليتها ،
حيث أن اعتماد الاتصال يكون بالدرجة الاولى على
المرسل.

تابع عناصر عملية الاتصال

الرسالة :

□ الرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها .
والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها والذي يتبلور أساسا في تحقيق الاتصال الفعال بجهات أو أفراد محددین في الهيكل التنظيمي .

تابع عناصر عملية الاتصال

وسيلة الاتصال :

□ ترتبط الرسالة موضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها . ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيجمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل .

تابع عناصر عملية الاتصال

تفهم الرسالة :

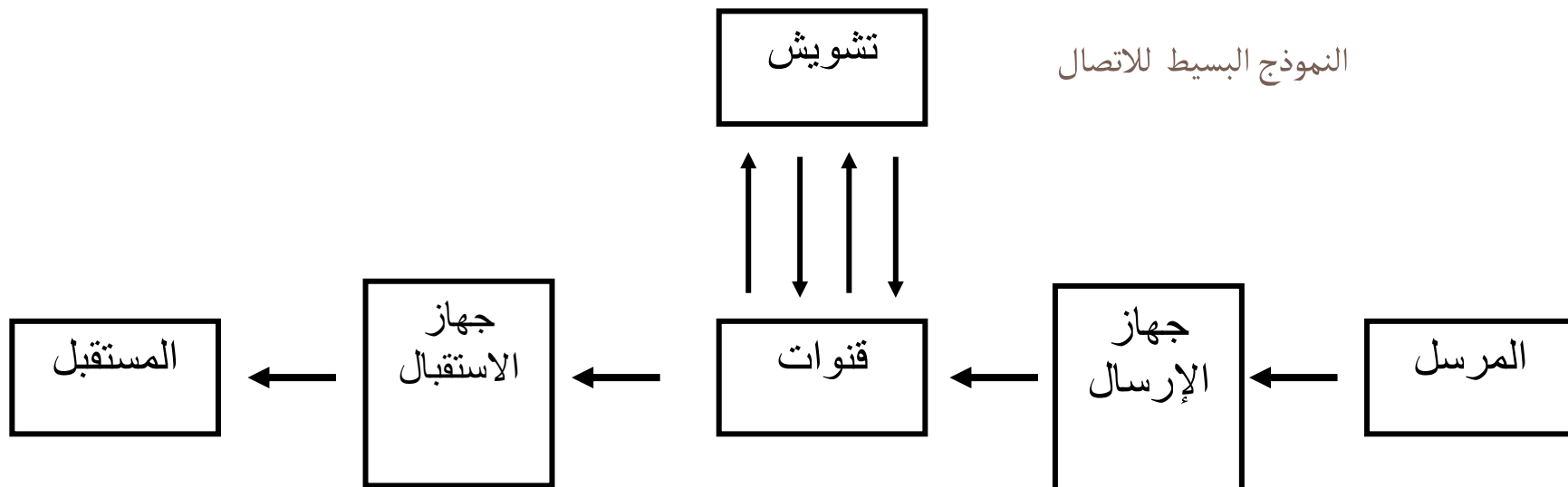
□ يتوقف كمال عملية الاتصال وتحقيق الغاية منها على مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل إليه . ويؤثر ذلك في الطريقة التي يمكن لمستقبل الرسالة أن ينظر بها إلى مدلولات محتوياتها وبالتالي طريقة تفهمه لها وبخبرته السابقة في التنظيم فضلا عن انطباعه الحالي عن مرسلها .

تابع عناصر عملية الاتصال

استرجاع المعلومات

□ تلعب عملية الاسترجاع الأثر والدور الأساسي في معرفة مرسل الرسالة للأثر الذي نتج عنها لدى مستقبلها ومدى استجابته لها ومدى اتفاق ذلك مع الهدف الذي حدده المرسل أصلا .

تابع عناصر عملية الاتصال



فيما يلي بعض الأمثلة على نموذج الاتصال ذي الاتجاه الواحد:
الرسائل البريدية.
الفاكسات.
البريد الإلكتروني.
النقارير المكتوبة.
البروشورات والنشرات.

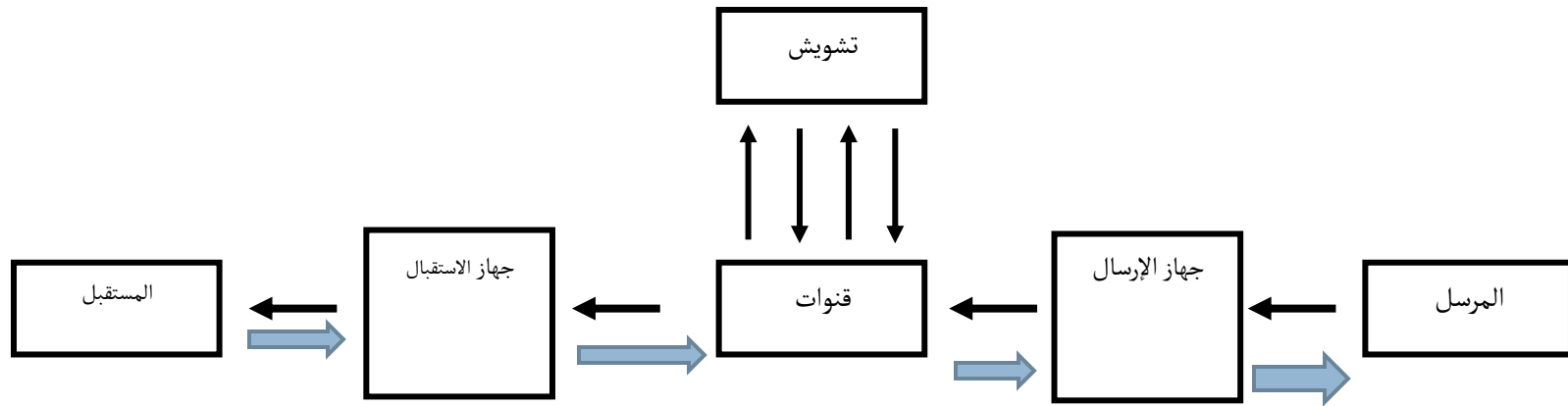
النموذج البسيط للاتصال

ويقصد بمصادر التشويش أو الضوضاء هو ما تتعرض له الرسالة من حذف أو إضافة غير مقصودة أو متعمدة.

ويرى البعض أن نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي:

١. تكوين الفكرة لدى المرسل.
٢. تحويل الفكرة إلى رموز.
٣. نقل الرسالة خلال قناة اتصال.
٤. استلام الرسالة.
٥. تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى.
٦. القيام بعمل أو تصرف ما(السلوك).

النموذج المركب لعملية الاتصال



والنموذج البسيط إذا أضيف إليه رد فعل أو إجابة على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفوية أو التليفونية فإننا نكون بصدد (نموذج الاتصال المزدوج).

• Means & Types:

- **Physical: body-language, eye-contact, touch, etc.**
- **Through instruments such as phones, fax, email, etc.**
- **Verbal communication is fast & emotional but subject to loss**
- **Written communication is time consuming to prepare, but has more credibility**

• وسائل وأنواع التواصل:

- ❖ **فيزيائي: لغة الجسد، قراءة العين، اللمس، إلخ.**
- ❖ **عن طريق آلات مثل الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، إلخ.**
- ❖ **التواصل الشفوي: سريع وعاطفي ولكن معرض للضياع والنسيان.**
- ❖ **التواصل الكتابي: يستغرق وقتاً للتضير ولكن ذو مصداقية أكبر.**

• مستويات عملية التواصل:

عائلي

اجتماعي

عملي ومهني

• Levels of Communication:

Family

Social

Business & Professional

Each level has specific requirements, purposes, objectives, skills & mechanism that achieve successful process.

• لدى كل مستوى من هذه المستويات متطلبات، وغايات، وأهداف، ومهارات، وآليات التي تحرز عملية تواصل ناجحة.

- **Communication within family & social circles is based on emotions & forgiveness, has deep impact, pressure & control over personal life & community. Frequently practiced via physical & verbal methods, leading to serenity, stability, happiness & strong ties**

• يستند التواصل على الصعيدين العائلي والاجتماعي على العاطفة والتسامح، له تأثير عميق على حياة الفرد ويتسم بضغط معين يسيطر على حياة الفرد والمجموعة. وغالبا ما يتم هذا التواصل بشكل فيزيائي وبطرق شفوية، كما يحقق الحياة السكينة والمستقرة والمتزنة والسعادة والروابط القوية.

- **Professional Business Communication is based on objectivity, respect, flexibility, adaptability to change and diversity. It requires special skills, and experience, practiced by both verbal and written methods. Its main purpose is to achieve success & corporate objectives.**

• يستند التواصل على الصعيد المهني على الموضوعية، الاحترام المتبادل، المرونة، التأقلم مع التغيير والتنوع. يتطلب مهارات خاصة وخبرة عملية، ويتم هذا التواصل بشكل شفوي وخطي. الهدف الرئيسي من التواصل في العمل هو تحقيق النجاح و أهداف المنظمة.

ويمكن تصور عملية الاتصال في الخطوات الآتية:

- التفكير من جانب المرسل قبل بدأ الحديث وتقديم الرسالة(المنبه).
- تنظيم الفكرة في رسالة عبارة عن مجموعة من الرموز التي تأخذ عادة شكل كلمات مكتوبة أو شفوية أو تعبيرية على النحو الذي سنوضحه فيما بعد.
- نقل الرموز أو الرسالة. وهنا يجب أن يختار المرسل القناة المناسبة والتوقيت الجيد كما يجب أن يحرر قناة الاتصال من العوائق أو التداخل حتى يتجنب أي تحريف أو إنقاص في الرسالة.

تابع - الخطوات

- استقبال الرموز أو الرسالة من المستقبل.
- فك الرموز. وهنا يحاول المستقبل تفهم الرموز واستيعابها وإدراك معناها وما تحويه من مضامين حتى يحصل على المعنى الذي قصده المرسل. ويعتمد الأمر هنا على ما إذا كانت معاني الرموز متفق عليها من طرفي العلاقة أو متعارف عليها، إذ إنه غير مستبعد عدم تطابق المعنى لدى طرفي الاتصال.
- وإذا تفهم المستقبل الرموز وأدرك المعنى يأتي دور الاستجابة، والتي بدورها تتأثر بمكونات شخصية المستقبل كما سنوضحه فيما بعد.
- عملية استرجاع المعلومات التي تعني محاولة المرسل الحصول على ردود فعل، أو إعادة لمضمون الرسالة من المستقبل حتى يتأكد من أن الرسالة قد وصلت على الوجه الصحيح.

ويفضل بعض خبراء الاتصال اضافة مرحلة اخرى وهي مرحلة التغذية الامامية وهي باختصار :

- ١- تعريف المستقبل بما هو ات من اتصالات لاحقة مثل اخطاره بموعد مسبق او اعداد مقدمة موجزه في صدر التقرير قبل سرد التفاصيل.
- ٢- يستخدم المرسل التغذية الامامية (لجس النبض) لاستكشاف ما اذا كان المستقبل لديه القابلية الكاملة لاستقبال الرسالة .
- ٣- تتم عملية الاتصال اذا ما استجاب المستقبل للتغذية الامامية
- ٤- يقوم المستقبل عند نقل المعلومات بدور المرسل وتعتبر العلاقة بين الطرفين علاقة فعل ورد فعل .

الامثلة على نموذج الاتصال المزدوج:

- ١ - الاتصال الهاتفي
- ٢ - المقابلات الشخصية
- ٣ - المحاضرات
- ٤ - الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر
- ٥ - الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت

أشكال وسائل الاتصال

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة
التنظيمية منها :

- • الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه (وجها لوجه)
- • الاتصال بواسطة التليفون .
- • الاتصالات غير الرسمية (خارج نطاق الأداء التنظيمي)
- • الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة .
- • تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه .
- • الاتصال من خلال الاجتماعات

معوقات الاتصال

□ لا يتم الاتصال في التنظيم بدون مشاكل أو معوقات . فقد تظهر بعض مصادر التشويش أو عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة ومن أهم هذه العوامل التي تقلل من الولاء والإيمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلي:

تابع معوقات الاتصال

- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها .
- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المرسل إليه أو المصدر .
- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين .
- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه .
- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال

الطرق الرئيسية للاتصال:

الاتصال الكتابي	الاتصال اللفظي	الاتصال البدني (المباشر)
<ul style="list-style-type: none"> ■ يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات. ■ يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل. ■ يضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين. <p>مثل</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ التقارير- المذكرات. ■ المنشورات- الشكاوى. ■ اللوحات البيانية. ■ وسائل الإيضاح البصرية. ■ جريدة العمال والجرائد الحائطية. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ يقوي روح التعاون والصداقة. ■ يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور. ■ يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم. ■ يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد. <p>مثل</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ المقابلات الشخصية. ■ المكالمات التليفونية. ■ اللجان والاجتماعات والمؤتمرات. ■ المحاضرات. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ يوضح ردود الفعل العكسية. ■ مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث إن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات. ■ له أثره البالغ لدى الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية. <p>مثل</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الإيماءات. ■ حركات الوجه. ■ السكوت- الغضب والانفعال. ■ السلام باليد. ■ الابتسامة.

الاتصال المكتوب

يمكن أن يتخذ أشكالاً متنوعة مثل : الخطابات والمذكرات والنشرات والأدلة والتقارير أو لوحات الإعلانات

مميزات الاتصال المكتوب:

١. تتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمج كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي مكتوب، يمكن الرجوع إليه في أي وقت.
٢. تعتبر طريقه منخفضة التكاليف، حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين.
٣. فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الأول على قدرة المرسل على صياغة الأفكار وتوضيحها بطريقه فعالة.
٤. تعتبر مرجعاً قانونياً للجهات المعنية في حالة حدوث أية مشكلات أو خلافات حول ما تحتويه عملية الاتصال

الماخذ على الاتصال المكتوب

- ١- لا تمد المرسل بالتغذية الراجعة المباشرة والحالية.
- ٢- قد يمر وقت طويل قبل معرفة رد الفعل لدى المستقبل.
- ٣- إمكانية تفسير الرسالة على غير محلها ومعناها المقصود.
- ٤- الاتصال المكتوب لا يفيد كثيرا في تنمية العلاقات الإنسانية بالمقارنة مع الاتصال الشفهي .

الاتصال الشفوي

يأخذ هذا النوع شكل الحوار والاتصال التلفزيوني والمقابلات الشخصيةوتؤكد الدراسات الحديثة أن حوالي ٧٠% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي.

مميزات الاتصال الشفوي :

- ١- انه ينمي تفاعل سريع بين المرسل والمستقبل.
- ٢- تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الإنسانية والتفاعل.
- ٣- يعطي التغذية الراجعة المباشرة.

الماخذ على الاتصال الشفوي :

- ١- هذه الطريقة مكلفة نسبيا من حيث الوقت .
- ٢- يمكن أن يؤدي إلى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل.

الاتصال غير اللفظي

طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه أحيانا الأفعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات .

مميزات الاتصال غير اللفظي :

- ١- تعتبر طريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم .
- ٢- يتم اللجوء إليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة.
- ٣- تعطي صورة واضحة عن أنماط الأشخاص الذين تتعامل معهم.

الاتصال غير اللفظي:

الماخذ على الاتصال غير اللفظي :

- ١- يكشف أنماط الأشخاص الذين يقفون أمامنا وعيوبهم.
- ٢- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر منه.
- ٣- عدم وصول الرسالة المراد توصيلها.

العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال

- ١- الهدف من الاتصال .
- ٢- الوقت المتاح للاتصال.
- ٣- نوعية المعلومات وأهميتها وسريتها.
- ٤- عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرسالة.
- ٥- التكلفة .
- ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين .

عوامل تزيد من فاعلية الاتصالات

- ١- الثقة في مصدر الرسالة.
- ٢- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.
- ٣- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة.
- ٤- اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة.
- ٥- استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب (نبرات الصوت، اختيار الكلمات، حركات الوجه).
- ٦- جذب الانتباه الكامل.

إلى اللقاء
في المحاضرة القادمة

Thank You!

Bmalwadi@ud.edu.sa

Belalwadi