

المحاضرة الاولى

الاتصال هو : عملية دينامية تتميز بالتغير المستمر

التعريف الاجرائي المقبول للاتصال هو ما قام به روجرز

تعريف روجرز للاتصال : هو ما يقوم به مصدر من إصدار رسالة تحملها قناة لتصل إلى مستقبل أو مستقبلين لتحدث التأثير عند المستقبل ثم ترد المعلومات عن كيفية استقبالها مرة أخرى عند المصدر، (التغذية المرتدة) أو الرجوع

- الاتصال يعمل على
- نقل الأفكار والمعلومات.
- يعتبر منه يحدث استجابة لدى المستقبلين ليحقق التفاعل
- ج- تبادل للخبرات ومشاركتها .
- د- نقل المعرفة من شخص لآخر

الاتصال يدور في دائرة وليس له اتجاه واحد

الاتصال يتميز بالمرونة والديناميكية.

عملية متشابكة ومتعددة الجوانب

عملية الاتصال في أبسط صورها نقل فكرة أو معلومات من مرسل الى مستقبل

الاتصال عملية نفسية اجتماعية وفي صورته المبسطة يعتمد على اللقاء المباشر بين مرسل ومستقبل

الاتصال علم قائم بذاته يهتم بدراسة عملية تبادل المعاني بين الأفراد داخل المجتمع

الاتصال كعلم مستقل يدرس في مختلف الجماعات تحت اسم الاتصال الجماهيري

الاتصال علم مترابط ومتشابه مع العلوم الأخرى وفي نفس الوقت يبتعد ويستقل بما يقوم به من أبحاث ودراسات

أخذ علم الاتصال صورته النهائية كعلم حديث منذ النصف الثاني من القرن الماضي

نظريات العلماء حول الاتصال

علماء النفس :1- ينظرون للاتصال من خلال الظواهر النفسية التي تتعلق بالإدراك والتفكير والتذكر والاتجاهات والسلوك 2- أنه عملية نفسية تؤدي إلى نشاط نفسي وسلوكي

علماء التربية :- 1- ينظرون اليه بأنه العلم المعنى بتأثير استخدام وسائل على الاتصال على التعليم والتعلم المقصود وغير المقصودو تغيير وبناء الاتجاهات ورفع المستوى الثقافي وانتقال العادات والقيم .

علماء الاجتماع :- الاتصال عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع

علماء الاقتصاد :ينظرون الى الاتصال من منظور المنفعة التي تعود على الإنسان من التواصل مع الآخرين

علماء السياسة : ينظرون للاتصال انه عملية تتم من خلال تغيير الآراء والتأثير في الرأي العام والمحلي

اهمية الاتصال

1-تحقيق الانتماء للأسرة والوطن

2- تحقيق الاطمئنان والاستقرار وبها يخرج الفرد من العزلة والقلق

3.تحقيق توكيد الذات

4. تحقيق الفهم :

5.تحقيق الاعتراف والتقدير

6- تبادل واكتساب المعلومات

الإنسان في كل مراحله يسعى للحصول على المعلومات لمحاولة الفهم وتفسير الظواهر التي يراها من حوله

قلة المعلومات عند الفرد تؤدي إلى صعوبة الفهم والشعور بالإحباط والارتباك

المحاضرة 2

عناصر الاتصال (8)

1-الاتصال عملية: ، الناس لا يفكرون فيما يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك.

تتطور عملية الاتصال وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية

الاتصال عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة)

2. المتصل: هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل

3 الرسالة: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل مثل حركات الجسم والصوت و الانطباع الذي يعطيه الإنسان عن نفسه وأسلوبه في التعبير

4. المتلقي المستقبل هو الذي توجه اليه الرسالة ويقوم بتحليلها وتفسيرها وترجمتها

5. التغذية الراجعة: الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر

6. الوسيلة: هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل

#من القنوات الطبيعية لنقل الرسائل موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

7. الظرف: هو الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. ويشمل المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين

8. التشويش: كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً عليها.

قد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً

المحاضرة الثالثة

انواع الاتصال،،،،

اولا: الإتصال من حيث اللغة المستخدمة:

كلمة لغة لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية فقط

يقسم الاتصال حسب اللغة المستخدمة الى: لفظي وغير لفظي

الاتصال اللفظي:

#وهو الاتصال الذي يكون منطوقاً يدركه المستقبل بحاسة السمع

#والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية

الاتصال الغير اللفظي:

ويسمى اللغة الصامتة

ينقسم الاتصال الغير لفظي الى لغة الإشارة ولغة الحركة ولغة الاشياء

أ. لغة الإشارة: وهي الاشارات البسيطة أو المعقدة

ب. لغة الحركة أو الافعال: وهي جميع الحركات التي يفعلها الانسان ليوصل بها معاني وافكار

ج. لغة الأشياء: مثل الملابس والأشياء التاريخية التي تنقلنا من زمن إلى آخر أو الألوان التي تعبر عن شي

ثانياً: الاتصال من حيث حجم المشاركين في عملية الاتصال وله ست انواع

ذاتي – شخصي – جمعي – جماهيري – عام – وسطي

الاتصال الذاتي: و يحدث داخل الفرد حيث يتحدث الفرد مع نفسه ويتضمن تجاربه ومدرسته ومشاعره و أحاسيسه

فائدة الاتصال الذاتي تشكيل الاتجاهات والأدراك

2. الاتصال الشخصي:

#وهو الاتصال المباشر أو اتصال المواجهه

#تتكون فيه الصداقة والعلاقات الحميمة بين الأفراد

تأثير الرسالة مباشر ويمكن تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها

ويتميز الاتصال الشخصي بانخفاض تكلفته واستخدام مستويات من اللغة وسهولة تقديم حجم الرسالة وتلقائية الرسالة

الاتصال الشخصي من أقوى أنواع الاتصال لماذا؟؟

1. لان عدد الأفراد فيه محدود
2. يؤثر فيه المتحاورين على بعضهم البعض بالكلام اللفظي والإشارات والإيماءات.
3. يكون المتحاورين متقابلين .
4. نسبة التشويش فيه محدودة.
5. المتحاورين يملكون معلومات عن بعضهم البعض
6. المتحاورين لديهم الفرصة في طرح الأسئلة فيما بينهم

3. الاتصال الجمعي: وهو الذي يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل الأسرة زملاء المدرسة

4. الاتصال العام: يتم بين فرد ومجموعة كبيرة كما هو الحال في المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والأمسيات الثقافية

ويتميز الاتصال العام بالتفاعل بين الأعضاء.

5. الاتصال الوسطي: سمي ووسطي لأنه يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجهي والجماعي الرسالة فيه ذات طابع شخص والمتلقي شخص واحد في الغالب

6. الاتصال الجماهيري: يتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيري

شروط الاتصال الجماهيري وجود قاعدة قوية ووجود قاعدة عملية ثقافية وجود كثافة سكانية وجود حرية للتعبير ووجود أماكنات تكنولوجية

خصائص الاتصال الجماهيري:

1. المرسل ليس فرداً إنما هو هيئة أو منظمة أو مؤسسة إعلامية
2. الرسالة ذات طبيعة عامة
3. الوسيلة ذات طابع تقني

4. المتلقي الأول جهازاً أو وسيلة تقنية

5. التغذية الراجعة ليست فورية

6. التشويش أكثر من غيره من وسائل الاتصال

وظيفة الاتصال الجماهيري:

1. تجميع ونشر الأخبار والمعلومات والتنقيف والتربية والتعليم والربط الاجتماعي

ونقل التراث من جيل لآخر والإعلان والبيع والتسلية والترفيه

الاتصال الثقافي :

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس

المحاضرة الرابعة

دوافع الاتصال

دافع الانتماء: هو الرغبة في وجود علاقة بين الذات والآخر تقوم على مشاعر التعاطف والمحبة

دافع الإعلام: للحصول على المعلومات والبيانات أو إعطاء معلومات

يحدث خلط بين وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل الإعلام.

هو حاجة الفرد إلى مساعده الآخرين على حل مشكلاته وتهيئة الأمن النفسي له وإشباع حاجاته دافع الاعتماد:

دافع الاتصال من أجل التعليم: التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بين المتعلم والمعلم حتى وان اعتمد المعلم على طريقة الإلقاء

دافع الانجاز : هو السعي إلى مستوى متميز من الأداء والتفوق

دافع الاتصال من أجل التنقيف والمعرفة:يقوم الإنسان بالعديد من التحركات التي تستهدف الحصول على معارف جديدة غير المعارف العلمية الرسمية

دافع تحقيق الذات: الحاجة إلى تحقيق الذات قمة نظام الحاجات الإنسانية وفقاً لنظرية ماسلو.

دافع الاتصال من أجل الإقناع : ويلاحظ ذلك في مجال الإعلان بهدف إقناع الآخرين بتبني فكرة أو رأى أو شراء شيء أو التوقف عن سلوك غير مرغوب

دافع الاتصال من أجل الترفيه والترويح: هدف الاتصال الترفيهي يكون أعمق إذا كان موجهاً في ضوء سياسة تربوية مرسومة

دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي:يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض.

المحاضره الخامسة

معوقات الاتصال

معوقات الاتصال تقلل من كفاءة الاتصال و تؤدي الي التشويش

عوامل نجاح المرسل في توصيل رسالته

أن يكون ملماً برسائله ويكون ذو مستوي معرفي عالي وله اتجاهات ايجابية نحو مستقبله ويوفر لديهم الاحساس بالتعاطف معهم أن يكون لديه كفاءة في مهارة الاتصال وموضع ثقة عند لدى مستقبله وأن يكون صادقا وموضوعيا وأميناً.

معوقات المستقبل:

عدم قدرته على فهم مضمون الرسالة.

قصور في الإدراك الحسي خاصة حاستي السمع والبصر دافعتيه للمعرفه فللفرد يدرك ما يريد ان يدركه
مستوي النضج

معوقات الرسالة:

يحدث الخطأ في الرسالة أثناء صياغة المعلومات أو ترميزها

أهم الشروط الواجب مراعاتها في الرسالة أثناء صياغتها:

أن تكون جاذبة لانتباه المستقبل وتلبي حاجاته وأن تكون الرسالة واضحة وأن تقدم في وقت مناسب وأن تساير
أهداف المجتمع

ما يتعلق بالوسيلة:

عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوي الرسالة وطبيعة الشخص المرسل اليه

الشروط الواجب مراعاتها في الاداة أثناء صياغتها:

أن تكون مناسبة للعمر وان تكون قوية الصنع واقتصادية وغير مكلفة أن تتغلب على عنصر الوقت والمسافة
تحتوي على المادة العلمية الصحيحة وأن تكون جذابة ومشوقة وتناسب الفروق الفردية .

المعوقات في وسيلة الاتصال:

اختيار وسيلة اتصال لا تتناسب الموضوع ولا تلائم الوقت كما لاتناسب الافراد وعدم اتباع المرسل الاجراءات
الرسمية

عوائق اخرى

عدم وجود مجال للخبرة المشتركة يؤدي الي عدم القدرة على الفهم المتبادل للرسالة بين الطرفين.

غياب التغذية الراجعة خصوصا في الاتصال الجماهيري

المتحدث في الاتصال الشخصي يدرك التأثير المباشر لرسالته

المتحدث في الاتصال الجماهيري يصعب ان يدرك التأثير لرسالته على المستقبل.

التشويش التشويش قد يكون بيئيا أو تشويشا ميكانيكيا أو تشويشا دلاليا.

عوامل ترتبط بوسائل الاتصال:

الأفكار المسبقة مضمون الرسالة يكون واضح لا يحتاج التفسير يؤدي لعدم التركيز على الجوانب الهامة
ضغط الوقت

سوء التنظيم مثل بعد المسافة بين المرسل والمستقبل أو دخول أفراد ليسوا أطراف في علاقة الاتصال
كثرة المعلومات أو قلتها

الإنصات الانتقائي تفسير مضمون الرسائل بما يتفق مع ما يعتقد المرسل تجاهل الأشياء التي لا تتفق معه
العوائق النفسية ونقص الاستعداد النفسي لاستقبال الرسالة

إغلاق قنوات ووسائل الاتصال ومنع المناقشة إذا كان الاتصال مباشر

الكفاية اللغوية من حيث معرفة المرسل والمستقبل باللغة مفرداتها وتراكيبها

المحاضر السادسة

الاتصال الفعال مع الذات والآخرين

85% من نجاح الفرد في عمله وحياته ، يعود إلي مهارته في الاتصال بذاته وبالآخرين

مفهوم الاتصال الذاتي

يقصد به حديث الفرد مع ذاته حول تصوراته ومدرجاته عن قدراته ومشاعره واتجاهاته ومعتقداته في المواقف
الحياتية المختلفة.

أوهو الاتصال الذي يحدث في ذات الانسان وعقله ويدرك من خلال الرموز أفكاره

أو هو الاتصال الذي يبحث في الانسان وكيف يشعر ويفكر وكيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس.

انواع الذات ثلاثة وقيعية واجتماعيه ومثالية

الذات الواقعية وهي ادراك الفرد لنفسه علي حقيقتها وتشمل إدراك الفرد لمظهره وجسمه وقدراته

الذات الاجتماعية وهي المدركات التي يعتقد الفرد ان الآخرين يتصورونها عنه ، ويتمثلها من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين.

الذات المثالية هي الحالة التي يرغب الفرد في أن يكون عليها مستقبلا

صفات الاتصال الذاتي:

يشمل العمليات العقلية المرتبطة بالتذكر والتخيل وأحلام اليقظة ويكون الفرد هو المرسل والمستقبل في وقت واحد يختلف الاتصال الذاتي من شخص لآخر لاختلاف الخبرة ودرجة التوقع والميول الاتصال الذاتي يمكن ان يكون لفظي أو غير لفظي كما يؤثر في نظرة الانسان لنفسه ونظراته للأشياء والناس من حوله

طرق الاتصال مع الذات

الحديث مع الذات

مراجعة الذات واشكالها

لوم الذات يهدف الي تأنيب الذات

نقد الذات يهدف إلي الكشف عن مواطن القوة والضعف لدي الفرد

تعزيز الذات : يهدف إلي تحفيز الفرد لذاته

تقدير الذات: يهدف إلي احترام الفرد لذاته

معرفة الذات البشرية:

يختلف الافراد في مقدار ما يعرفونه عن ذواتهم ومقدار ما يفصحون به عن ذواتهم للآخرين .

صمم علما النفس جوزيف لوفت و **هاري** انجهام نموذجا اسموه بـ نافذة (**جوهاري**) وقسموا الذات البشرية إلي أربعة مناطق:

المنطقة المكشوفة (المرئية) وهي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ويعرفها الآخرون عنه

المنطقة العمياء هي المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه، ويعرفها الآخرون عنه

منطقة الاسرار هي المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ، ويتعمد إخفاءها عن الآخرين ، أي لا يعرفها الآخرون عنه .

المنطقة المجهولة هي المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه ولا يعرفها الآخرون عنه.

مراحل تطور العلاقات الشخصية:

نمط التطور في العلاقات الشخصية يختلف من علاقة شخصية إلى أخرى. فبعضها يتطور سريعاً والآخر يتطور ببطء شديد

البداية وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى

التجربة يسعى الإنسان في هذه المرحلة إلى التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة، وفي المقابل إعطائه الفرصة للتعرف عليه واكتشاف اهتماماته الخاصة أيضاً. وتتصف هذه المرحلة بدرجة عالية من الأمان

التعزيز / التكثيف يزداد الارتباط بين شخصين ويصبحان أكثر التزاماً نحو بعضهما البعض تكون هذه العلاقة قد بلغت حد الصداقة الحميمة وأن الحوار الذي يتم بينهما يصبح أكثر خصوصية

التكامل تصل العلاقة إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً، وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومشاعر وقيم مشتركة فيما بينهما ويكون الاتصال مليئاً بالمشاعر الفياضة نحو الطرف الثاني

الارتباط: ويحدث عندما يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر وهي المرحلة الحاسمة لاستمرار العلاقة القوية بين الاثنين أو تلاشي هذه العلاقة.

التجنب توتر العلاقة بين الطرفين مما يؤدي الى الانفصال الشعوري بينهما وينقطع الاتصال الشخصي بين الاثنين مما يعزز حدوث الفرقة فيما بينهما. ويكون التواصل محدوداً ومجزأ وفي بعض الأحيان عدائياً

المحاضرة السابعة

مهارة الاستماع

السمع استجابة فسيولوجية للموجات الصوتية التي تحفز الأعصاب الحسية في الأذن وعلى ذلك فهو نشاط سلبي تلقائي لا إرادي والاستجابة له داخل الفرد محدودة

الاستماع فهو النشاط الإيجابي الذي يتضمن الاستماع باهتمام ويقظة وانتباه لأحداث الآخرين بالأذن والعقل والمشاعر

الاستماع هو إدراك واع لأحداث الآخرين ومشاركة.

السمع هو أكثر الأنشطة الاتصالية استهلاكاً للوقت

السمع هو أول أنواع الاتصال التي يقوم بها الإنسان
فن الاستماع من أوائل فنون اللغة العربية
فنون اللغة العربية هي الحديث والقراءة والكتابة والاستماع

أهمية الاستماع هو وسيلة التعلم الاولى
يبنى الفرد 75% من علاقته بالآخرين عن طريق الاستماع الجيد لهم
الاستماع هو الوجه الآخر لمهارة الحديث
الاستماع فن لغوي

الاستماع اسبق حواس العقل
مهارة اتصال هامة ... يتصف بالقدرة علي الشمول والاحاطة
ويساعد علي اكتساب معلومات جديدة وتحسين العلاقات

خصائص المستمع الماهر في مقابل المستمع غير الماهر
يركز على الأفكار الرئيسة ويبحث عن العلاقة بين الأفكار
يركز انتباهه على المناقشة القائمة على المنطق
ينتبه لما يصدره المتحدث من معان لفظية وغير لفظية
يدرك جوانب التناقض بين مكونات الحديث اللفظي
واخيرا يلخص ما توصل إليه من حديث المتحدث

خصائص المستمع الجيد
تشعر بحضور ذهنه يبقى عينيه متصلة مباشرة بعينيك يومئ براسه يبتسم يعطي تعليقات جانبية تدعم حديثك
يشجعك علي مواصلة حديثك حتي النهاية ويقاطعك اللحظة المناسبة والملائمة

المعوقات التي تحول دون تحقيق الهدف من الاستماع الفعال

- المعارك اللفظية وهي المجادلة والنقد وفقدان التركيز على النقاط الأساسية في الحوار
- اصطياد الحقائق هي التركيز على التفاصيل والفرعيات وضياع الفكرة العامة من الحديث
- التظاهر بالاستماع وهو انشغال المستمع بأشياء وأفكار أخرى مثل الملل
- الاستماع الجزئي التركيز على جزء من الحديث وترك الآخر
- الاستماع المتمركز حول الذات الانتباه للآراء والأفكار والمعتقدات التي تتفق مع آراء المستمع فقط
- فقدان الإحساس بالمسؤولية لدى المستمع وفقدان الإحساس
- فقدان الهدف فالمستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة لن يشعر بأهمية الحديث
- عدم الإعداد الجيد للحديث
- وجود عوائق ذهنية
- وجود عوائق مشاعرية
- وجود عوائق بيئية
- الاهتمام والتركيز في محاولة السيطرة على الطرف الآخر
- اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمتحدث أو بللحديث
- السلوك النقدي المتشدد ضد المتحدث
- الاتجاه السلبي ضد المتحدث أو عدم قبوله أو عدم الارتياح له

مراحل عملية الاستماع

- استقبال المتلقي لرموز الرسالة من خلال السمع ثم انتقال هذه الرموز إلى مركز التفكير في دماغ المستقبل وفهم معنى الرسالة وتفسير الكلام والاستجابة لها
- ثم التقويم والحكم
- وأخيرا التكامل بين خبرات المتصل والمستمع

العوامل المؤثرة في فاعلية عملية الاستماع :

- سرعته في الحديث والمعدل المعتاد وهو 125-175 كلمة /الدقيقة
- اللهجة التي يتحدث بها مناسبة ومفهومة للمستمع
- درجة انفعال المتحدث
- قدره المتحدث على جذب وشد انتباه المستمع
- مكانة المتحدث
- مستوى ثقة المتحدث في نفسه

#من حيث الرسالة ووضوحها وترابطها المنطقي و صوت بحيث لا يكون الصوت على وتيرة واحدة

#من حيث المستمع:وقدرته على فهم اللغة الشفهية للمتحدث

والقدرة على تحديد التفاصيل الفرعية المرتبطة بالموضوع والقدرة على استدعاء أو استرجاع الأفكار والمعلومات والخبرات والتفاصيل السابقة

المحاضرة الثامنة

الاتصال التربوي

يعتبر الاتصال التربوي م هم للعاملين في المجال التربوي وعملية هامة لكل عمليات التوافق والفهم

الاتصال التربوي هو عملية نقل الأفكار والمعلومات التربوية من مدير المدرسة للمعلمين والعكس أو من مجموعة المعلمين الي مجموعة أخرى

الاهداف التي يحققها الاتصال في المجال التربوي

نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات نظر المدير للمعلمين

اطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة ودعم الروابط الإنسانية والاجتماعية بين أعضاء المدرسة واكتساب مهارات وخبرات جديدة

والانسجام والرضا الوظيفي وحل مشكلات العمل والتخلص من الضغوط

وتحسين سير العمل وإعطاء المدير المعلومات المطلوبة الصحيحة

عناصر الاتصال التربوي نفس عناصر الاتصال الاداري لكنها تختلف فقط مكان لاتصال والذي يكون داخل بيئة التعلم

الصفات التي تساعد في نجاح مهمة المرسل في الاتصال التربوي

#القدرة اللغوية والبلاغة والمنطق المؤثر والقدرة على الإقناع والتأثير وفن الإلقاء

#القدرة على التعبير بوضوح والمكانة الاجتماعية والشخصية المتميزة للمرسل

البداية ومقدمة الحديث

الطريقة التي يتحدث بها المرسل والكلمات التي يختارها في بداية أو افتتاحية الحديث تؤثر تأثيراً كبيراً على اتجاهات وإدراك المستقبل

حدة الصوت:

على المرسل ألا يتحدث بطريقة هجومية أو عدوانية لكي لا يخلق جواً من الخلاف والتوتر عند الطرف الآخر

من الافضل ان يقدم المرسل فكرة واضحة عن الموضوع الذي سوف يتحدث عنه في البداية
اللغة على المرسل أن ينتقي ألفاظه بحيث تتلاءم مع المستوى الاجتماعي والعلمي للطرف الآخر

الرسالة هي الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل بالمعاني والكلمات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل

تعريفات الرسالة

المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل

الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه

محتوى فكري معرفي يشمل عناصر المعلومات باختلاف أشكالها

العوامل التي تؤثر في مضمون الرسالة

دقة بناء وإخراج الرسالة ، سواء في الألفاظ والمصطلحات أو في استخدام العبارات الفعالة وعدم وجود بدائل متوفرة وجاهزة للرسالة

خلو الرسالة من الأخطاء المطبعية

الابتعاد عن التكرار في المعلومات

يجب أن لا تكون الرسالة طويلة ومملة

توفير الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة

اختيار الوقت والجمهور المناسب للرسالة

الرسالة الجيدة يجب أن تكون نظيفة و كاملة واضحة وصحيحة ومؤدبة ومختصرة

وسائل الاتصال --وسائل مكتوبة -وسائل شفوية مباشرة -وسائل مسموعة والمرئية - وسائل الكترونية حديثة

المستقبل هو القارئ - المستمع - المشاهد - أية صورة أخرى يشكلها المستقبل سواء كان طالباً أو موظفاً أو قارئاً في المكتبة

العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة

اللغة المشتركة بين المرسل والمستقبل

درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل

ثقافة المستقبل وخبرته

التغذية الراجعة هي الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى تأثير رسالته في المستقبل

أشكال التغذية الراجعة

فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بها
فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها

عدم فهم الرسالة
فهم الرسالة وعدم الاقتناع بها

المحاضرة التاسعة

الاتصال الكتابي

الكتابة...تكشف عن كثير من جوانب الشخصية للمرسل
الكتابة مهارة تحتاج إلي تركيز وممارسة وجهد في صياغة وعرض الأفكار

أهمية الاتصال الكتابي لا يمكن الاستغناء عن الكتابة لما تتمتع به من صفات الثبوتية والرسمية حفظها مدة
زمنية طويلة، وسهولة قراءتها

الكتابة مستودع لما يسجله التاريخ وتبرز حقائق التاريخ الايجابية والسلبية
والتعرف علي حضارات الامم سابقا

تحفظ محاسن ومساوي الافراد والجماعات وأهم وسيلة من وسائل التوثيق

انواع الكتابة

1. الكتابة الابداعية (الفنية): وهي ما يمكن بها الافصاح عن العواطف والاحاسيس

2. الكتابة الوظيفية (العملية): وهي ما تؤدي غرضا وظيفيا تفتضيه الحاجة

العناصر الأساسية للرسالة>>>الوضوح، والدقة، واللباقة

الوضوح هو التأكد من وضوح الرسائلته وكتابتها بكلمات مباشرة والابتعاد عن استخدام كلمات غير واضحة

الدقة الوضوح والدقة لا ترفصل عن بعضها

الدقة هي توصيل المعنى بشكل مباشر وبكلمات مختصرة وجمل قصيرة وتقسيم الرسالة إلى مقاطع

اللباقة من اللباقة أن تجيب على الرسالة في نفس اليوم الذي تصل فيه وان يعبر الكاتب عما يريد بمودة ولباقة

قواعد الكتابة الفعالة ان يتذكر الكاتب ان الكلمة هي وسيلته الاساسية ويستخدم كلمات تخلق الانطباع الايجابي ويتجنب الكلمات المزعجة ويطور بنية الرسالة وتكون افكارها بتسلسل مريح

الفرق بين الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي

المتكلم لديه تشكيلة من المؤثرات يستخدمها بدل الكلمة

الكاتب يفتقد المؤثرات فيستخدم بدل عنها علامات الترقيم

المتكلم يمكن أن يرى المتلقي ردة الفعل مباشرة

والكاتب محروم من هذه الاستجابات المباشرة

على المتكلم أن يكون على علم مما قاله قبل قليل ويخطط للكلمة التالية

الكاتب يستطيع ان يراجع ما يكتب ويستطيع أن ينتقي ويرتب عباراته

يتعرض المتكلم إلى ضغط كبير ويضطر إلى مواصلة الحديث أثناء المهلة المخصصة له.... والكاتب لا يتعرض لذلك الضغط

خصائص الرسالة الفعالة

تعطي انطباع اولي وايجابي تتعاطف مع وجهة القارئ وتحمل المعلومات الصحيحة تتسم بالمودة والإخلاص والوضوح والشمول

قواعد بناء وتنظيم النص الكتابي

مراعاة مستويات القراء وعدم السخرية في الكتابة وتجنب استعمال كلمات السجع والكلمات الأجنبية وتجنب استعمال اللغة الدارجة في الكتابة وتجنب استعمال التلميحات في الكتابة

متطلبات نجاح عملية الاتصال الكتابي

وضوح الهدف في ذهن الكاتب بسهولة وبساطة العرض ودقة الكلمات. ترابط وتماسك الكلمات المباشرة والتركيز وتجنب الاطالة الصدق والموضوعية وكسب ثقة القارئ والجدية والحماس

خطوات الكتابة

نجمع الأفكار ثم عمل مخطط للأفكار بعدها نحدد تسلسل الأفكار

نحدد طريقة تناول الموضوع ونوعية القارئ

نكتب الجمل الرئيسية للموضوع

نكتب المسودة الأولى للموضوع ثم قراءتها قراءة ناقدة

واخيرا إعداد الصورة النهائية للرسالة

المحاضرة العاشرة

الإفصاح عن الذات

الإفصاح عن الذات هي المشاركة اللفظية وغير اللفظية بين أطراف موقف الاتصال

تحليل مهارة الإفصاح عن الذات

الإفصاح عن الذات يجب أن يبدأ بمعلومات ثم تتدرج هذه المعلومات من الأعم للأخص

الإفصاح عن الذات للوصول للهدف

ضرورة تلاؤم الإفصاح عن الذات مع شخصية المفصح له ومكان الإفصاح وتوقيته

نافذة جوهاري تقسم الإفصاح إلى أربعة أجزاء

الذات المنفتحة - الذات العمياء - الذات المستترة - الذات المجهولة

يساهم الإفصاح عن الذات في تكوين علاقات جديدة

مراحل عملية الإفصاح

مرحلة الوعي أو الاستهلال تتطلب معلومات عامة يتبادلها أطراف العلاقة الغرض منها تحسس اتجاه كل طرف نحو الآخر

مرحلة الاحتكاك السطحي وتتطلب معلومات بها قدر من الخصوصية وهي تؤدي إما لاستمرار العلاقة أو توقفها

التبادلية هي مرحلة تبادل الكثير من المعلومات الخاص والتي يكون الغرض منها المحافظة على قوة العلاقة

قد يمنع أسلوب التنشئة الاجتماعية عند بعض الأفراد الإفصاح عن ذواتهم نتيجة عادات أو تقاليد

الإفصاح عن الذات يشجع الفرد على حرية الرأي والمشاعر

الإفصاح عن الذات يساهم في إحداث شعور بالراحة النفسية ، لأنها تساعد الفرد على إخراج مكنونات صدره

الإفصاح عن الذات يساهم في تنظيم إدراك الفرد للآخرين واتجاههم

الاتصال غير اللفظي لغة الجسد ويشكل 65 ٪ من عملية الاتصال

أهمية ودور الاتصال غير اللفظي التكرار والتناقض والاستبدال واللهجات وخلق الثقة والشفافية في العلاقات مع الآخرين

أنواع الاتصال غير اللفظي

تعبيرات الوجه وهي نفسها تعبير عالمية موحدة بين الثقافات

حركات الجسم حركات الجسم ثروة من المعلومات تؤثر على نظرتنا تجاه من نتعامل معهم ، وهي لغة عالمية موحدة

الإيماءات جزء من حياتنا اليومية مثل استخدام أيدينا عندما يكون المتحدث يؤيد رأيه بحجة أو يتحدث عن نفسه بحيوية ونشاط

اتصال العين :حاسة البصر هي الحاسة المسيطرة على معظم الناس ، والتواصل البصري يعد من أهم أنواع الاتصال غير اللفظي

اللمس مثل المصافحة والعناق والتقبيل

الفضاء الحميمة .العدوان. الهيمنة . العاطف.....

المظهر الملبس وقصات الشعر و.....

مبادئ الاتصال غير اللفظي

1- يتكون الاتصال غير اللفظي من قسمين: الأول مُدْرَك ومُتَعَمَد والثاني غير مُدْرَك وغير مُتَعَمَد

2- للتعبير غير اللفظي معان عالمية وهي تتفق لدى كثير من الثقافات العالمية

3- حين يرسل المتكلم رسائل اللفظية وغير اللفظية متناقضة فإننا نصدق الرسالة غير اللفظية

4- قد تطغى على رسالتك التي تنوي إيصالها رسائل أخرى يتلقاها الأشخاص من طريقتك غير اللفظية

المحاضره الحادية عشر..

الإقناع هو الطريقة الطبيعية التي يمارسها معظم الناس لإقناع الآخرين بأرائهم وأفكارهم

هو النقاش والجدال ومحاولة الحط من قيمة معارضيهم

الإقناع عملية إحداث تغيير أو تعزيز لموقف أو لمعتقد أو لسلوك ما، فهو عبارة عن نتيجة تصل إليها من خلال تبني أسلوب اتصالي تستخدم فيه أدوات التأثير

وهو الجهد المنظم المدروس للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم

الإقناع: هو أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك

هو القوة التي تستخدم لتجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق

مبادئ الإقناع مبدأ المعرفة والحركة والثقة ومبدأ الوضوح

فوائد مهارات التأثير

القدرة على تجنب الخلافات وتغيير الآراء والأفكار وتصحيح مساراتها
التمكن من إدارة وتفعيل فرق العمل والقدرة على إدارة الجلسات بنجاح
اكتساب سمة قيادية والتمكن من إدارة عمليات التغيير بسهولة
تعزيز الثقة بالنفس اغتنام الفرص المتاحة وارتفاع مستوى الوعي والإدراك

محركات الإقناع سبعة محركات أساسية تولد لدينا الاستجابة

المقارنة تقاس نسبيا وليس بشكل مطلق

التبادل والرد الجميل وهو مقابلة سلوكيات الآخرين بسلوكيات ايجابية
إن محرك التبادل له تأثير قوي

الولاء هو اللجوء الى اسلوب المكافأة بالانتماء من أجل الإقناع

السلطة غالبا تكون لمن بيدهم السلطة قرارات مستجابة ومقنعة

الندرة ونعني بها ان الانسان بطبيعته يقدر ويثمن كل ما هو نادر لذلك يكثر اقبال علي

إتباع الجماعة موافقة على الاشياء أو الآراء

المودة او العلاقة الخفي هي قبول الافكار التي تطرح من قبل صديق لنا تربطنا به علاقة حب وصداقة

مراحل الاقتناع الوعي والاهتمام ولتقويم والتجربه

عوامل نجاح عملية الإقناع
البساطة والوضوح والإثارة والتشويق وإشباع الرغبات والحاجات والمصداقية في المضمون والإثابة والتعزيز

عناصر الإقناع المصدر – الرسالة – المستقبل
المصدر يجب أن يتمتع بمصداقية عالية والخبرة، ومعرفة بالمعلومات أو الموضوع

الرسالة المقنعة وتتكون من ثلاث مكونات المعنى واللغة والتركيب

ومن الأساليب المتبعة في بناء الرسالة

نمط المساحة ترتيب المادة على أساس جغرافي

الترتيب الزمني ترتيب المادة حسب الزمن الذي وقعت فيه

الترتيب الاستنتاجي يبدأ المصدر مادته بالتعميم وينتهي بالتخصيص ويدعمها بالأدلة

الترتيب الاستقرائي: وهو تتبع الجزئيات للوصول إلى حكم كلي

الترتيب النفسي: وهو استخدام الحوافز المتتابعة وترتيب المشكلة أو الحل

المستقبل:

وهم الجمهور المستفي ومن خصائصهم نفسية – ديموغرافية واجتماعية

المحاضرة الثانية عشر

الاتصال في مجال الأسرة وعلاقتها بنماذج الاتصال

النظام نادراً ما يستخدم مفهوم النظام بشكل منفصل ولكنه يرتبط بمصطلح النظام الديناميكي ، النظام الأسري

ذهبت بعض نظريات علم النفس إلى دراسة عقل الإنسان بصورة جزئية ومنفصلة عن الكائن البشري بوصفه وحدة كلية منعزلاً وبعيداً عن التأثيرات البيئية التي يعيش فيها هذا الفرد

توجد ثلاثة مصادر أسهمت في ظهور مفهوم النظم في علم النفس وهي

-نظرية المجال لكيرت ليفين .
- الفلسفة التفاعلية التبادلية لأريك بيرن.
-المذهب الكلي وتطبيقاته في علم النفس

نظرية المجال

قدم ليفين فكرتين اشتقهما من الأفكار النظرية لعلم النفس الجشطلتي واعتبرهما دعامتين أساسيتين في دراسة النظم الأسرية

الدعامة الأولى لا تنظر إلى الأجزاء بصورة معزولة عن بعضها ولكنها تنتظم في صورة كلية

والدعامة الثانية هي اتصاف السلوك بالطابع الديناميكي أكثر من اتصافه بالطابع الميكانيكي

الفلسفة التفاعلية التبادلية أنها أكثر ملائمة لدراسة الاتصال الإنساني بصفة عامة والاتصال الأسري بصفة خاصة

تطورت أفكار المنظور التفاعلي بثلاث مراحل

المرحلة الأولى مرحلة فعل ورد الفعل وفي هذا المرحلة يكون التركيز على أحد الأطراف دون اعتبار للطرف الآخر وفي اتجاه أحادي خطي

أنماط وأشكال العلاقات الأسرية
الأسلوب الدفاعي ويعبر عنه بالسلوكيات اللفظية وغير اللفظية

الأسلوب الاحتكاري وهو يعبر عن علاقة سيطرة وخضوع وتكون أوامر ونواهي والمناقشات الحادة

قدم ارسطو نموذج وصف النظام الأسري من حيث(عناصره – الوظيفة – البناء والعلاقات الإنسانية)

نموذج ارسطو يركز على ثلاثة عناصر رئيسيقي ،،،المتحدث الوسالة والمتلقي

المرحلة الثانية هي المرحلة الوسطى ويتميز بإبراز دور المتلقي وإدخال مفهوم التغذية الراجعة والاهتمام بالمعنى

الأسلوب التكميلي تتوزع الأدوار في الاسرة بحيث يكمل كل فرد منها الآخر

المرحلة الثالثة وهي مرحلة التجاوب المتبادل ويتسع فيها عمق النظرة لعلاقات الاتصال الأسرية من مجرد فعل ورد فعل تفاعل ثنائي إلى شمول عملية الاتصال

المبادئ العامة لنظرية النظم

مبدأ الوحدة الأساسية ويقر هذا المبدأ أن الكل الشامل عبارة عن نظام واحد له ديناميته وخصائصاته وعلاقاته وبيئته الخ به ذلك في ضوء ارتباط أعم

القابلية للتغير اذا كان التغير يتعلق بالمكونات الداخلية للنظام فيسمى تغيير المرتبة الأولى للمبادئ العامة لنظرية النظم.

القابلية للنمو

التغذية الراجعة

مبدأ المرونة

الاتصال البين شخصي

المحاضرة الثالثة عشر

الاتصال المدرسي

الاتصال المدرسي هو عبارة عن الاحتكاك المباشر أو غير المباشر بين المدرسة والمجتمع الذي توجد به

اهداف الاتصال المدرسي

إعلام كل العاملين في الجهاز التعليمي بالأهداف التي يجب تحقيقها

وصول التعميمات الخاصة بتعديل المناهج وتطويرها

ووصول تقارير عن الانجازات والمشكلات التي تظهر أثناء تنفيذ الخطط التعليمية

التقارير هي الحقائق والمعلومات المنظمة التي تعطي صورة حقيقية عن واقع معين في العملية التعليمية

وتتضمن التقارير الاجتماعات والمقابلات الشخصية

مبادئ الاتصال المدرسي

التواصل بين الأطراف داخل المؤسسة أو المنظمة بلغة مفهومة بين المرسلين والمستقبلين لكن يمكن التغلب على مشاكل الاتصال

وجود انتباه كامل من المرسل عند إرسال الرسائل مثل المعلم والطالب أثناء التدريس

أن يحقق الاتصال أهداف الإدارة أو الوزارة

استخدام التنظيم غير الرسمي كوسيلة للاتصال

العقبات التي تضعف فاعلية الاتصال المدرسي

الخوف والرغبة و إخفاء المعلومات وعدم السماح بوصولها عدم سطحية المعلومات أو بساطة زيادة عن الحد مما يؤدي لفقدان فاعليتها أو أن تكون المعلومات غامضة

تجنب مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية الغير مناسبة

عدم احترام وجهات نظر الآخرين

في التعليم التقليدي

المعلم يحدد ما يحتاجه الطالب مع إيجاد الدوافع والحوافز التي تؤدي للتعليم حسب تخطيط مسبق

و يوفر جميع الأنشطة التعليمية

الطالب يتعلم المادة التي يقدمها المعلم وذلك لإجتياز الاختبارات

تقدم للطالب اختبارات تقيس أدنى مستويات المعرفة

التعليم التقليدي يؤدي بالمعلم إلى تشجيع التنافس بين الطلاب لزيادة التحصيل الدراسي

التعليم التقليدي يسوده الاتصال أحادي الاتجاه من جانب المعلم وفي بعض الحالات بين المعلم والطالب

التعليم التعاوني ودور المعلم الاتصالي

الطالب جزء من عملية التعليم وهو مسئول عن تعلمه

يساعد التعليم التعاوني الطالب على معرفة كيف يتعلم بصورة نشطة ومتواصلة

الأسلوب التعاوني يهتم بالعملية الابتكارية يعتمد هذا الأسلوب

الاتصال الصفّي والعلاقة بين الطلاب

قد يكون التفاعل والاتصال إيجابيّ يسوده الحب والتعاون والعمل والإنتاج

أو أن يكون التفاعلي سلبي تسيطر عليه الاختلافات والشجار والمنافسات الهدامة

كيف تحقق المدرسة الاتصال بين الطلاب

زيادة أنواع الأنشطة وتنويع مجالاتها

الاتصال بين المعلمين وتفاعلهم يساعدهم على تقديم العلم والمعرفة وتزويد الطلاب بالخبرات داخل المدرسة وخارجها

كيف يمكن تحقيق اتصال جيد بين المعلم والطالب

كثرة التفاعل والاتصال بين المعلم والطالب

وجود فرص للمحادثات والمناقشات في الموضوعات الهامة

زيادة فرص اللقاءات الجماعية والاتصالات الإنسانية

المحاضرة الرابعة عشر

التقرير هو تصور لموقف اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي، وعادة يهتم بتوضيح الإيجابيات والسلبيات المتعلقة بالمواقف

التقرير هو نشاط تستطيع أن تمارسه وهو مجال من مجالات التفكير لعرض وجهة نظرك وأفكارك للآخرين

التقرير وسيلة من وسائل الاتصال الفعال في منشآت الأعمال بين المستويات الإدارية المختلفة

التقرير هو عرض مكتوب لمجموعه من الحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة معينة

التفرق هو حقائق خاصة بمشكلة معينة، تعرض عرضاً تحليلياً، بطريقة مبسطة

الهدف من التقرير إعلام الغير بأمر من الأمور وتحريك سلوك الآخرين عن طريق إقناعهم بشيء وعرض نتائج بحث دراسة لموضوع معين أو مشكله مهمة

ويختلف التقرير باختلاف الهدف منه

أهداف تحققها التقارير

التخطيط ويبنى على معلومات عن أوجه النشاط المختلفة

الرقابة أن جوهر وظيفة الرقابة يكمن في مقارنة الانجاز الفعلي

التوجيه والإشراف لا يستطيع الرئيس أو المسئول أن يمارس وظيفة التوجيه والإشراف دون الحصول على معلومات عن سير العمل

المتابعة و التقييم

التوثيق والتسجيل

تبادل المعلومات

معلومات مرجعية

فوائد استعمال التقارير إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات وفلسفه المؤسسة والنتوء بالحاجات ومقارنة الانجاز بمعا الأداء وتخفيض التكاليف

أنواع التقارير

حسب موضوعاتها إخبارية وتحليلية و سنوية ومالية وتقارير دورية وتقارير إحصائية وتقارير إدارية

تقارير حسب درجتها وشكلها رسمية أو غير رسمية

تقارير حسب صورتها النهائية تقارير شفوية ومكتوبة

التقارير حسب الجهة الصادرة إليها ومنها تقارير داخلية وخارجية

من ناحية الزمن تقارير دورية: وهي التي تغطي فترات زمنية ثابتة وتقارير غير دوري في أوقاتها غير محددة

من ناحية الهدف منها تقارير متابعة وتكون مرتبطة بخطة موضوعة أو برنامج وتقارير معلومات: وهي التقارير التي توفّر معلومات

تقارير الدراسات وتقارير تقييم الأداء

من ناحية المحتوى تقارير مالية ومحاسبية وتقارير والأنشطة وتقارير الأفراد

من ناحية الشكل تقارير وصفية وتقارير سابقة التصميم

من ناحية التوجيه تقارير داخلي و خارجية

خصائص التقرير الجيد:

١. يحتوي على المعلومات اللازمة منظم ومقسم إلى أقسام بحيث
٢. طويل / قصير بالقدر الكافي والمعتاد في المؤسسة
٣. لا يحتوي على تفاصيل لا علاقة لها بالموضوع
٤. مؤصّح بتاريخ إعداد التقرير والجهة التي أعدته
٥. يستخدم الوسائل التوضيحية المناسبة والمقبولة في المؤسسة
٦. مكتوب بأسلوب واضح وبلغّة سليمة ومفهومة
٧. مكتوب بأمانة

خطوات اعداد التقارير

الشعور بالمشكلة وتحديدّها وتحليلها

تحديد هدف التقرير وهيكله العام وتحقيق

تنظيم البيانات والمعلومات وتحليلها

ولابد من تحديد مصادر البيانات طرق جمعها وتنظيمها وترتيبها العرض البياني للمعلومات

وتفسير البيانات وتحليلها ثم كتابة التقرير وتحديد طريقة العرض

عند كتابة التقرير يجب ان يكون العنوان واضحاً ومحققاً لهدف التقرير عرض المعلومات بصورة متسلسلة وبيان النتائج التي تم التوصل إليها والمقترحات المقدمة وكتابة التقرير وتحديد طريقة عرضه

نصائح للتقرير الفعال

١. أن يكون كاملاً، دقيقاً وصادقاً
٢. أن يكون مختصراً وبسيطاً
٣. أن يكون موضوعياً
٤. له بداية ووسط ونهاية
٥. له ترتيب وتتابع منطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء
٦. أن يكتب بلغة واضحة ومباشرة
٧. أن يقدم في الوقت المطلوب
٨. استخدام الإيضاحات البيانية
٩. أن تكون له خلاصه تعبر عن معطيات التقرير
- 10- خالياً من الأخطاء

في نهاية هذا الملخص اسأل الله ان يوفقنا واياكم اجمعين

دعواتكم