المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الملك عبد العزيز

مهارات الاتصال
COMMUNICATION SKILLS

تحرير
د. فوزي بن يحيى آل الشهري

http://csrh.kau.edu.sa

دار حافظ

OSRH.KAU.EDU.SA

مقدمة

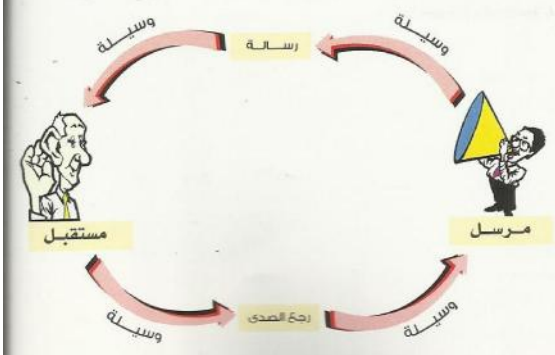
كان الاتصال ومازال أحد الأعمال التي يرتبط وجودها بوجود الإنسان؛ ومرد ذلك إلى أنه مدني بطبعه، وأنه مفطور على الحرص على أن يفهم غيره، ويفهمه غيره وهذا الفهم يتأتى بما نسميه الاتصال الإنساني Human Communication؛ فما المقصود بالاتصال وما عناصره؟

1 أولاً: تعريف الاتصال

ليس هناك اتفاق على تعريف هذا المصطلح، ولكننا غير معنيين بما وقع فيه من خلاف، وحسبنا أن نستخلص مما قيل فيه عبارة موجزة، نبين ماهيته، فهذا الذي يهمنا. وعلى هذا يمكن تعريفه بأنه: **تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.**

2 ثانياً: عناصر الاتصال

يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مرسل، و توضع الرسالة في شكل رموز، وتنقل إلى المتلقي بوسيلة معينة، فيقوم المتلقي بفك الرموز وتفسيرها، ثم يُصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم يفهمها. ويمكن توضيح ذلك بهذا الشكل:



1 المرسل

المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعدها، فإن كان المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة سُمي المصدر، فإن كانت الأفكار والمعلومات والآراء لغيره، وإنما أعدها فقط سُمي القائم بالاتصال.

2 الرسالة

ويقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر؛ يُعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية؛ فحينما تكتب خطاباً؛ فإن المكتوب هو الرسالة، وحينما نتحدث؛ فإن الحديث هو الرسالة، وحينما نبتسم أو نستمع بإصغاء؛ فإننا نرسل رسائل؛ لتدل على معانٍ معينة، كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.

3 الوسيلة

إن الوسيلة أو القناة هي ما يتم من خلاله نقل الرسالة، من المرسل إلى المستقبل، وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وإمكاناتها؛ باختلاف الموقف، وعدد المتلقين، وانتشارهم، والمسافة بين المرسل والمستقبل وتصل الرسالة إلى المستقبل من خلال وسيلة واحدة أو أكثر، وكلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل؛ زاد تأثير الاتصال؛ لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون، ويعني ذلك أن كثرة الوسائل المستعملة في الاتصال؛ لا تضاعف أو تقوي اهتمام المستقبلين فقط بل تدعم الرسائل، وتعين على الفهم، وتجمل الصورة الذهنية للمرسل وتقوي الثقة به.

4 المستقبل

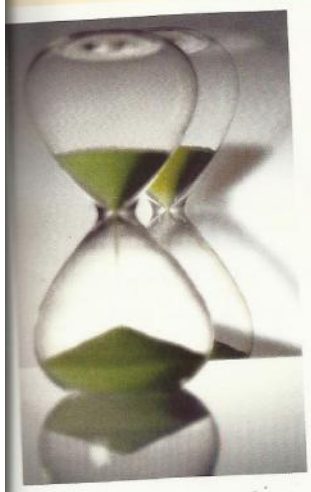
إن المستقبل هو أهم طرف في الاتصال؛ لأنه هو المعني في رسائلنا، فهو قارئها حين تُكتب، وهو سامعها حين يُنطق بها ... أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي ويتفهمها حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة. إن المتلقي ... الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بتنقيح وتنقية الرسالة على حسب سماته النفسية والاجتماعية، ... تعليمه، واتجاهاته.

CSRH.KAU.EDU.SA

5 رجع الصدى

يقصد برجع الصدى أو التغذية المرتدة : ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها. أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل. ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل؛ لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله اللاحقة، ليكون لها من الأثر ما يرجو .

إن المرسل حين يصوغ رسالته، ويرسلها إلى المستقبل؛ يسعى إلى تحقيق أهداف معينة، ويتوقع رد فعل أو استجابة ترتد إليه في صورة من صور التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية؛ مثل: إيماءات الوجه، والإشارات، وغيرها من الرموز، سواء أكان رد الفعل إيجابيا؛ يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبيا؛ يتعارض مع هذه الأهداف .



معلومة

- ولرجع الصدى في الاتصال أنواع، نعرض لها وفق معيارين:

أ- معيار اتجاه رجع الصدى:

١- **إيجابي**: يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة .

٢- **سلبي**: يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها .

ب- معيار توقيت تلقي رجع الصدى:

١- **فوري**: كالذي يكون في حوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثة الاستماع والجواب، ويمكن أن يظهر في أي موقف اتصالي (كمقاطعة المتحدث في أثناء الكلام بسؤال أو تعليق مثلا).

٢- **مؤجل**: يتأخر وصوله إلى المرسل، كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية.

3 ثالثا: أهمية الاتصال

ليس من قبيل المبالغة أن نقول : إن إدراك المرء للواقع من حوله، ووعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه؛ تتم كلها خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو إخفاقه في حياته العملية تعتمد جميعها – بعد مشيئة الله تعالى – على طريقته في الاتصال، فالاتصال مهم؛ لأنه:

1. سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.
2. يساعد على فهم الأحداث، والتزود بالمعلومات، واتخاذ القرارات.
3. ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية.
4. عن طريق الاتصال يتجنب المرء العزلة، ويكوّن علاقات اجتماعية مع غيره، ويحافظ على هذه العلاقات.
5. الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة؛ عامة، وفي التعلم، والتعليم، والتأثر، والتأثير خاصة.

تنحصر أهمية الاتصال على المستوى الفردي بل له أهمية مجتمعية أيضا

الاتصال أساس قيام المجتمع

يمكن تشبيه الاتصال بأنه الغراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض، ولولا الاتصال ما وجد المجتمع، ولا استمر.

من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع

الذي يعيش فيه، وكذلك قيمه، وتقاليده، ومعتقداته، وينقلها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتحقق التكيف الاجتماعي؛ مع هذا المجتمع، والتوافق مع قيمه وعاداته.

المجالات المتنوعة

تتنوع وظائف الاتصال وأدواره بالنسبة إلى المجتمع، ويتضح ذلك في مجالات متنوعة؛ منها: المجال الاقتصادي، والسياسي والصحي، ومجالات الإرشاد والدعوة.

4 رابعاً: أنـواع الاتصـال

يمكن تصنيف الاتصال إلى عدة أنواع، وفقاً لمعايير عدة :

1 من حيث اللغة المستعملة :

اتصال لفظي

(باستعمال الكلمات المنطوقة والمكتوبة).

اتصال غير لفظي

(باستعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد).

2 من حيث البعد الزمني أو توقيت حدوثه :

اتصال فوري أو متزامن

(بأن يتحدث شخص إلى آخر بطريقة مباشرة).

اتصال غير متزامن

(بأن يكون هناك فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل، مثل الرسائل البريدية، ورسائل البريد الإلكتروني).

3 من حيث رسميته:

اتصال رسمي

(مثل الاتصالات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية و غيرها)

اتصال غير رسمي

(مثل ما يحدث بين الأصدقاء و أفراد الأسرة).

وهناك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها :

تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين

1 اتصال ذاتي

وهو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه. ويشتمل على إدراك الشخص ووعيه بأفكاره وتجاربه وانطباعاته ومشاعره. وهو حديث إلى النفس، أي إن المرسل والمستقبل في هذه الحالة واحد

2 اتصال شخصي

وهو إتصال شخص بشخص آخر أو مجموعة قليلة العدد من الأشخاص ويطلق عليه الاتصال وجهاً لوجه، وهذا النوع من الاتصال شائع في مواقف الحياة، ومثاله: أن تتحدث إلى صديق والحوار بين شخصين.

3 اتصال جمعي

وهو اتصال شخص بمجموعة كبيرة العدد نسبياً، ومتجانسة مع بعضها البعض، ومنه المحاضرات الجامعية.

4 اتصال جماهيري

وهو اتصال بجموع من الجماهير، كثيرة العدد ، ومتفاوتة المستوى التعليمي والثقافي ، ومنتشرة في مناطق جغرافية مختلفة كالاتصال التلفزيوني.

5 خامساً: سمات الاتصال

يتسم الاتصال بعدد من السمات نشير إلى أهمها على هذا النحو:

- الاتصال عملية دائمة ومستمرة .
- الاتصال ينتشر في الزمان والمكان .
- الاتصال عملية تفاعلية .
- الاتصال يتسم بالتغير والتجدد .

1 **الاتصال عملية دائمة ومستمرة :** ويعنى ذلك أنه دائم الحدوث، فالاتصال مهم من أجل ممارسة أنشطة الحياة اليومية، والإنسان يقضي يومه متحدثاً ومستمعاً وقارئا، وفى كل الحالات فهو يرسل رسائل اتصالية ويستقبلها، أي إنه لا يستطيع أن ينعزل عن ممارسة الاتصال، حتى وإن كان صامتا، فإن هذا الصمت قد يُعد نوعاً من أنواع الاتصال.

2 **الاتصال ينتشر في الزمان والمكان:** إذا كان الاتصال مستمراً –أي لا ينقطع- ساعة من ليل أو نهار؛فإن ذلك يعنى " أن الإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب، ولا يستعمله فقط ؛ بل يجده من حوله في كل مكان، وفي كل لحظة من حياته ".

3 **الاتصال عملية تفاعلية:** فمن سمات الاتصال الأساسية أنه ينطوي على تفاعل عناصره ومكوناته، وبعبارة أخرى فإن الاتصال ليس حاصل جمع عناصره، بل هو حاصل ضرب أو تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض، وكلما زادت التفاعلية زادت فاعلية الاتصال

4 **الاتصال يتسم بالتغير والتجدد:** فالاتصال ظاهرة ديناميكية (أي متغيرة)، فهو لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة محددة وهو لا يأخذ اتجاهاً خطياً طولياً أحادياً من المرسل إلى المستقبل ، بل هو عملية دائرية تضم طرفيه، كما أنه يتجدد في صوره و وسائله تجدداً مستمراً مع تطور الحياة الانسانية.

6 سادساً : معوقات الاتصال

- **يمكن أن يتعرض الاتصال لعوائق تحول دون وصول الرسالة، أو تؤثر في مضمونها مما يؤدى إلى سوء الفهم أو عدم تحقق الهدف من الاتصال، و من هذه العوائق :**

عدم الخبرة المشتركة: لكي يحدث الاتصال الفعال والمؤثر لابد من أن يقع في مجال الخبرة المشتركة لكل من المرسل والمستقبل ، فالاختلاف بينهما في اللغة مثلا أو في مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة (أي الاختلاف في خلفيتهما الاجتماعية والثقافية في الجملة) يؤدي إلى ما يسمى اختلاف الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة مما قد يعوق الفهم أو يعرقل الاتصال.

التشويش: ويعني كل العوامل التي من شأنها أن تُضعف أو تقلل من وضوح الرسالة، والقدرة على تفسيرها والعوامل المرتبطة بعمليات الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ أو البيئة، ويترتب عليه عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريده المرسل.

ومن أمثلة التشويش (التشويش المادي) صوت طائرة تمر أثناء المحاضرة، ورنين الجوال، ووجود ضوضاء تؤثر في سمع المستمع، وهناك (التشويش الدلالي) وينتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالاتها لدى المستقبل ، وكلما زاد التشويش قل تأثير الرسالة.

عوائق لدى المرسل أو المستقبل: قد يعمل المرسل عملاً يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد كأن يفرض على المستقبل رسالته على الوجه الصحيح من غير أن يجعلها على الصورة التي يسهل فهمها أو يتجاوز حدود المستقبل رسالته أو يجعل فيها ما يستفز المستقبل، أو يستعمل فيهامفردات صعبة، وهكذا.

قد يكون المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم، كأن يكون غضباناً أو عطشاناً أو في ذهنه تصور سابق يمنعه من فهم الرسالة على الوجه الصحيح.

استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور: كاستعمال وسيلة محدودة الانتشار في اتصال جماهيري أو وسيلة غير رسمية مع جهة رسمية أو كتابة رسالة إلى مَن لا يجيد القراءة، أو ضعف توظيف مهارات الاتصال غير اللفظي لتعزيز الرسالة.

7 سابعاً: الاتصال مع الذات

الوعي + مشاعر + حاجات + دوافع

تعد الذات محوراً لأنواع الاتصال كافة، فالذات هي التي تفكر وتدرك وتعي وتفسر الرسائل الاتصالية. والمرء حين يقرر الاتصال مع غيره من بنى البشر ينطلق من ذاته أولاً، ويعمل عقله وفكره في مضمون ما يقول أو يريد إيصاله إلى غيره من أفكار، وهو يتأثر برغباته وحاجاته، كما أن فهمه لذاته وتقديره لها يؤثر في اتصاله، ولذلك كان إدراك الذات واكتشافها وفهمها وإدارتها بكفاءة، بل وتطويرها وتنميتها أمر لا غنى عنه في أي اتصال.

أ اكتشاف الذات و فهمها

يتوقف الاتصال مع الذات على ما يسمى بـ "إدراك الذات" أو المعرفة بالذات ويقصد بها الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع. ويطلق على إدراك الذات مصطلح آخر هو الوعي بالذات بمعنى الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان. ومع أنه قل أن يوجد من يفهم نفسه تماماً، ويعرف دوافع ما يقوم به من سلوك أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر؛ يكون الشخص الطبيعي عادة واعيا بدوافعه أكثر من أي شخص مضطرب. أي إنه تكون لديه صورة واضحة عن ذاته.

والواقع أن الصورة التي يكونها المرء عن ذاته (صورة الذات) تعد من أكثر العوامل تأثيرا في تقديره لذاته، ونعنى هنا بصورة الذات الصورة التي رسمها الشخص لنفسه في عقله أو فكرته عن ذاته. إن صورة الذات هي ببساطة رؤية المرء عن ذاته أو صورة يرسمها في عقله عن ذاته. و هي إما أن تكون إيجابية، واما أن تكون سلبية .

و يتفق علماء النفس على أن مفهوم الذات وصورة الذات على علاقة وثيقة بالسلوك، فالسلوك الإنساني نتاج عوامل داخلية وخارجية تتعلق بالجانب البيولوجي و الاجتماعي. والمرء يكون مشاعره واتجاهاته (وفي الجملة صورته لذاته) من خلال أنماط التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي، فضلاً عما يدركه عن نفسه من تركيب جسمي ونفسي وعقلي .

ونحن لا نولد ولدينا صورة لذاتنا، فصورة الذات مكتسبة وهي تتشكل من خلال معتقداتنا بخصوص أنفسنا أو الأفكار التي نحملها في عقولنا ونقبلها على أنها حقيقة.

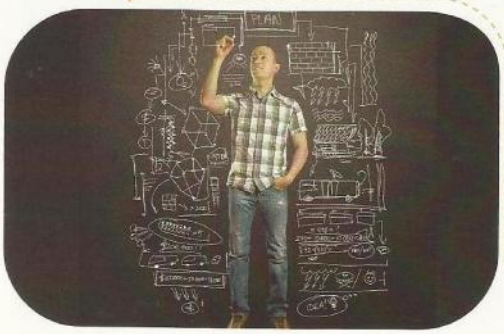
ونلاحظ أن أفكار الشخص المتعلقة بذاته تتشكل في الأساس من خلال رؤيته لتجارب الماضي: نجاحاته، وإخفاقاته، والكيفية التي يحكم بها الأشخاص المهمون عليه والمعرفة المكتسبة. وهذه الصورة تؤثر في سلوكيات الشخص وفي أدائه لشتى المهام كما أن أداء الشخص أيضاً يعزز من صورته لذاته والمثال على ذلك إذا كان هناك شخص يعتقد أنه لا يجيد أبداً الحديث العام (أي أن صورته الذاتية عن نفسه أنه غير متمكن عندما يتحدث أمام الآخرين) فسوف يستولى عليه الخوف أو التوتر العصبي الشديد عندما يطلب منه إلقاء كلمة على الجمهور، كما أن أداءه الذي ليس على درجة عالية من الإجادة سيرسخ لديه أنه متحدث سيء.

إن ذلك يعنى أن تقدير الفرد لنفسه من أهم العوامل المؤثرة في الاتصال.

تقدير الذات

يمكن تعريف تقدير الذات بأنه تقييم الفرد الكلى لذاته إما بطريقة إيجابية أو سلبية.

وتقدير الذات هو في الأساس شعور المرء بكفاءة ذاته وقيمتها. إنه الرؤية التي يحملها المرء عن قيمة ذاته.



تذكّر

لتقدير الذات أهمية بالغة، وتأثير عميق في جميع جوانب حياتنا، فهو يؤثر في مستوى أدائنا في العمل، وفي الطريقة التي نتفاعل بها مع الناس، وفي قدرتنا على التأثير على الآخرين وعلى مستوى صحتنا النفسية.إن التقدير المرتفع للذات يترتب عليه شعور بالرضا، ومن ثم يؤثر في شخصية المرء وقدراته ويشعل حماسه ويقويه من داخله؛ كي يكون قادراً على بلوغ الأهداف الصعبة، كما أن التقدير المرتفع للذات يعزز من الإبداع والتفاؤل في مواجهة التحديات في موقع العمل و في حياتنا الشخصية، ومن أجل توضيح ذلك نشير إلى ما يلي:

أشارت الأبحاث إلى أن من يتمتعون بتقدير مرتفع للذات يؤدون عملهم بطريقة أفضل ممن لديهم تقدير متدني لذاتهم، فأصحاب التقدير المرتفع أكثر إنتاجاً ويقبلون على العمل بمزيد من الجد ويتميزون بأنهم أسرع استجابة للتغيير، وأكثر حسما.

إن التقدير المرتفع للذات إحدى السمات الأساسية للقادة الأكفاء، فعادة ما يتمتع القادة بمستويات تقدير للذات تفوق غير القادة.

يعزز تقدير الذات من إقامة علاقات شخصية و اجتماعية طيبة، فحتى تقيم علاقات اجتماعية قوية وجيدة ينبغي أولا أن تكون محبا لذاتك بحق فكلما زاد حبك لها؛ زاد حبك للآخرين، وكذلك هناك حقيقة ثابتة مفادها أن احترام المرء لذاته هو أساس احترامه للآخرين.

إدارة الذات

لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات وفهمها وإنما أيضاً ادارتها بكفاءة؛ ومن ثم تطويرها وتنميتها."
والمقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره، وكذلك تعديل اتجاهاته؛ لتكون مناسبة للموقف، وإدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدى بكفاءة وفعالية".
و يمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير، وأن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية و فاعلة بما ييسر له عملية إدارة الآخرين وقيادتهم.