

Communication Skills

Chapter 1

: الوحدة الأولى

مقدمة في مهارات الاتصال

مقدمة

- ❖ الاتصال : محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والأحاسيس من فرد إلى آخر
- ❖ أثبتت بعض الدراسات إن 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية
- ❖ وللاتصال دور اساسى في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية

أهمية الاتصال

❖ للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات



للمظهر الشخصي دور مهم في عملية الإتصال

أهمية الإتصال

يمكن تلخيص أهمية الإتصال في النقاط التالية

قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد

قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.

العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.

وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.

أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.



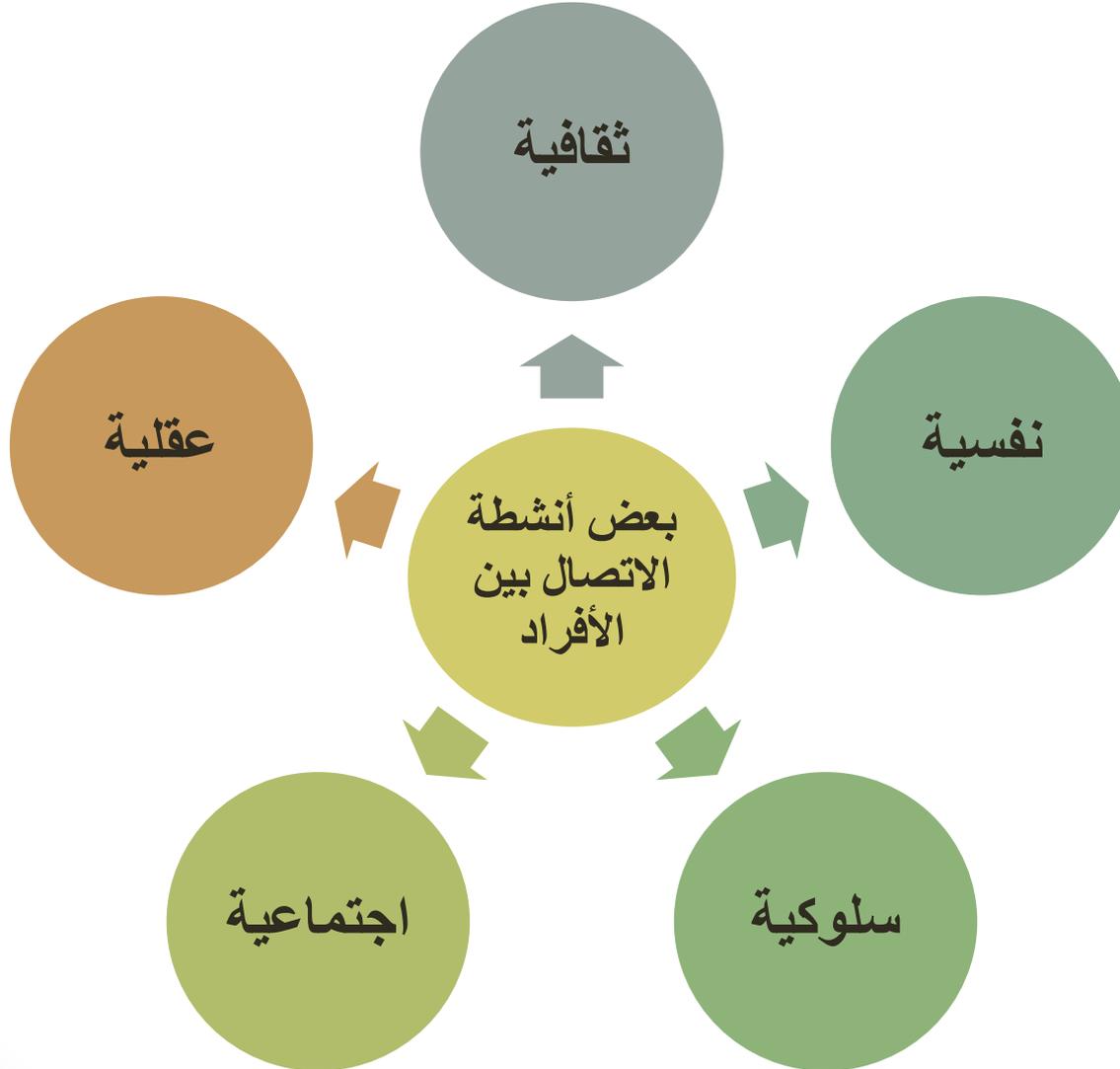
مفهوم الاتصال

الاتصال هو عملية التعبير والتفاعل مع الآخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة.

تعريف الجمعية الأمريكية للتدريب للاتصالات التنظيمية: هو عملية تبادل للأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة

الاتصال : عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر، يتم من خلالها تبادل للمعلومات (الأفكار والمعاني والآراء والصور والرموز والأحاسيس والمشاعر) لتحقيق هدف معين باستخدام أساليب معقدة ومناسبة للطرفين

النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال



بعض أنشطة الاتصال بين الأفراد

أنشطة عقلية

- حيث ان الإتصال الانساني ليس فعلا أليا بل هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات و اعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى المقصود و المناسب للطرف الآخر.

أنشطة نفسية

- أن الجانب النفسي مهم في عملية الاتصال، وبناء على النفسية للطرف الأول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهما من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية أيضا

أنشطة ثقافية

- حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل، وتعد اللغة جزء لا يتجزأ من ثقافة الإنسان. كما الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني الكلمات والاشارات التي تصدر من الأفراد

بعض أنشطة الاتصال بين الأفراد

أنشطة اجتماعية

- لا يمكن إن يحدث الاتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لإطراف عملية الاتصال، مراعاة للمناخ الذي يتم فيه الاتصال، فبيئة الاتصال في المحاضرة غير في المنزل المقصود والمناسب للطرف الآخر

أنشطة سلوكية

- وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل فسلوك الفرد في قاعة الأفراح من ابتسامات وحركات غير سلوكه في قاعة العزاء

مكونات عملية الاتصال

• دائرة الاتصال

• الهدف

• المرسل

• الرسالة

• التشويش

• وسيلة الاتصال

• المستقبل

• التغذية الراجعة

• الاستجابة

• بيئة الاتصال

مكونات عملية الاتصال

• الهدف

عملية الإتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقةتواصلية بين طرفين بلا هدف

• المرسل

رغب في التأثير على الآخر (فرد او مجموعة) بانشاء
فكره واتجاهاته ويعد المرسل المحور الرئيسي في
عملية الاتصال

• الرسالة

ت والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت،
الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين
المرسل والمستقبل أثناء عملية الإتصال

مكونات عملية الاتصال

● التشويش

ي أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتنقسم عوامل التشويش إلى نوعين: **أمل خارجية:** مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى

● وسيلة الإتصال

المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، اختيار قناة الإتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الإتصال وتحقيق أهدافها.

مكونات عملية الاتصال

●المستقبل

رسول وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل،

●التغذية الراجعة

من المستقبل على الرسالة الإتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من نصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية الإتصال في تحقيق أهدافها

●الاستجابة

وصول الرسالة اليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة كإنه فإن الحد الأعلى للاستجابة هو أن يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

مكونات عملية الاتصال

بيئة الاتصال: وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الإتصال، وتشمل بيئة الإتصال ما يلي:

● البيئة المادية: وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء

● البيئة الثقافية: وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع

● البيئة الاجتماعية: وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية

● البيئة الجغرافية: وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكانا للإتصال، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة،

● البيئة الداخلية: وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الإتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

أنواع الاتصال

- أنواع الاتصال
- الاتصال الثقافي
- اتصال الجماهيري
- الاتصال الجمعي
- اتصال الشخصي
- الاتصال الذاتي

أولاً : الإتصال الذاتي: الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الإتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه، وهو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلد، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع.

طرق الإتصال مع الذات

بصورتها الإيجابية أو السلبية، ويكون في كل الاوقات ظروف، حيث يبني على المصارحة الشخصية مع النفس.

أدائه وأدائه ومواقفه وخطئه، وذلك كنوع من أنواع التغذية الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صور سلبية أو صور إيجابية كما يلي:

طرق الإتصال مع الذات



●مراجعة الذات

ات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما،
يب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الأمر الذي يترك
شخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.
ذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد
ل تلافى الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل
الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.
قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله
، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.
خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمة
ه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

مميزات الإتصال الذاتي

✓ وحدة طرفي الإتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته

✓ وسيلة الإتصال الرئيسية هي العقل.

✓ الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الإتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.

✓ الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.

✓ الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراه ولا داعي لاختفاء الحقيقة عن الذات.

✓ قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الإتصالية.

✓ أنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لارسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

✓

ثانيا : الاتصال الشخصي

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 بحيث تصبح أكثر فعالية واقناعا. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصدقات حميمة بين الأفراد.

•الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة

•الاتصال الثنائي

لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء
ون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس

مميزات الإتصال الشخصي

- ✓ فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
- ✓ السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس
- ✓ المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
- ✓ الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الآخر.
- ✓ غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
- ✓ زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

ثالثا : الإتصال الجمعي

يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) **ومن مميزاته :**

تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.

وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف

امكانية استخدام العنصر المناسبة لمستوى

الأفراد المتحدث اليهم انخفاض تكلفة

الإتصال بالمقارنة

بالوسائل الأخرى يكون غالبا في اتجاه

واحد من المرسل إلى

قد يستخدم فيه وسائل المستقبلين

عرض الكترونية

لتسهيل عملية

امكانية الإتصال

محدودة بالمقارنة

بالإتصال الشخصي

رابعاً : الإتصال الجماهيري

الإتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل

من مميزات الاتصال الجماهيري :

- ❖ التنظيم، حيث يكون الإتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة، وذلك ناتج عن الصفة الرسمية التي يتمتع بها من خلال منظمات رسمية ذات الصفة الشرعية.
- ❖ قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.

❖ استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الإتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.

❖ التنوع، حيث تتنوع الرسالة الإتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الإتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاعلامية والرياضية.

❖ الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الإتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الإتصال الرمزية المختلفة.

خامسا : الإتصال الثقافي

الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات



يقوم الإتصال الثقافي على التنوع والتعدد

• يأخذ الإتصال الثقافي أشكالا وصورا مختلفة منها:

• من حيث الكيفية

الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن أخرى،

وجهها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة

• من حيث العدد

المتابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.

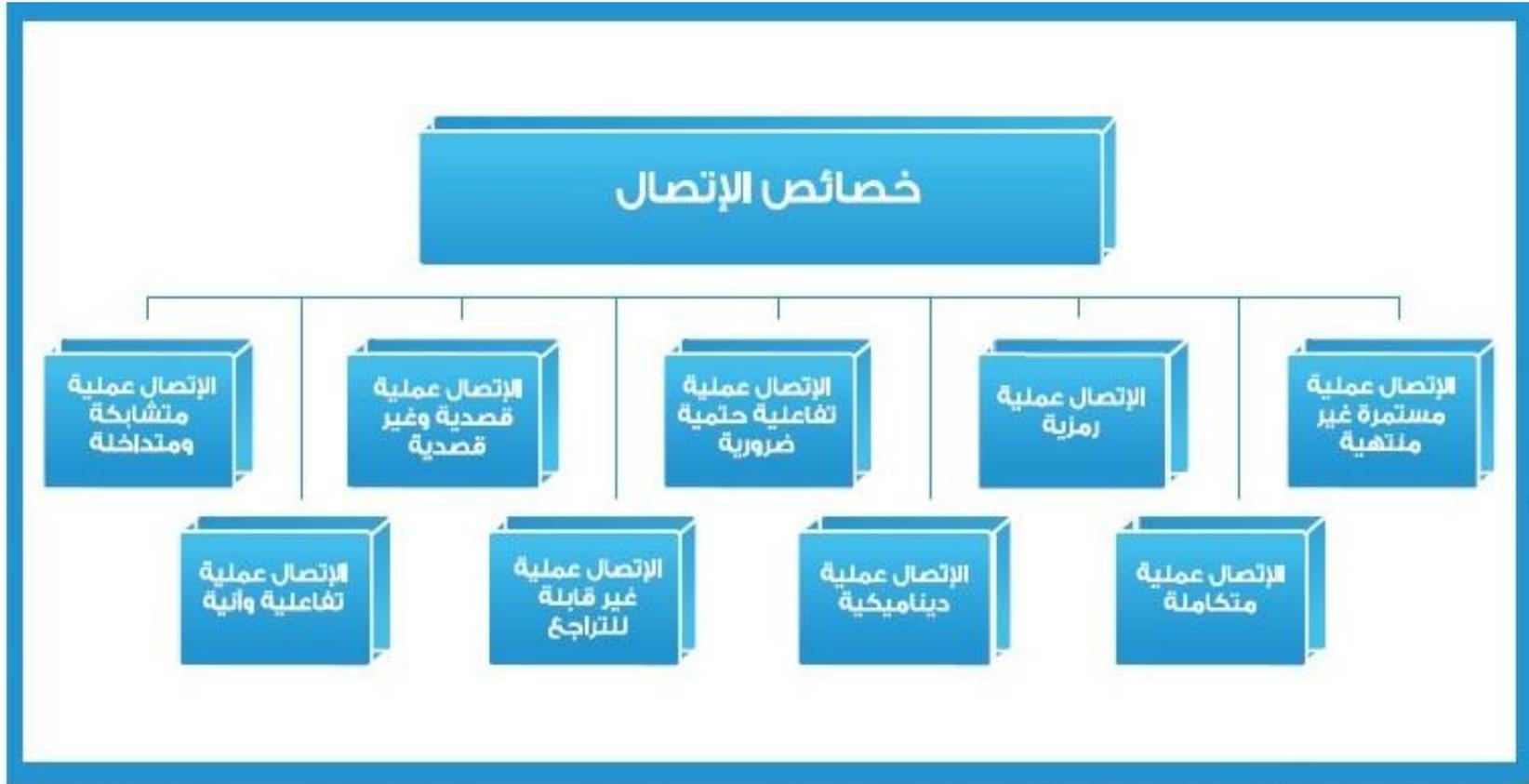
جموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الأخرى.

• فردي: حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.

مميزات الإتصال الثقافي

- ❖ التنوع، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الإتصال.
- ❖ الأثر، وذلك من خلال تبادل وإضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الإتصال.
- ❖ التلقائية، حيث تقل فيه الصفة الرسمية.
- ❖ اتساع الحدود، حيث لا يعترف الإتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود.

خصائص الاتصال



شكل (١-١) خصائص عملية الإتصال

خصائص الإتصال

◆ **الإتصال عملية مستمرة غير منتهية:** يتضمن الإتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الإتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة

◆ **الإتصال عملية متكاملة:** حيث تتكامل عناصر عملية الإتصال لكي يحدث الإتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل بين أجزاء عملية الإتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الإتصال بأحد عناصر الإتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى، فالإتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الإتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

◆ **الإتصال عملية رمزية:** حيث يقوم الإتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لا معنى لها اذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

خصائص الإتصال

عند قيام الفرد بعملية الترميز للأفكار التي في ذهنه واستخدام اللغة المعبرة عن أفكاره وخروجها إلى الطرف الآخر، فإنه يمر بالمراحل التالية:

✓ مرحلة الحذف: وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات

✓ مرحلة التشويه: وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه

✓ مرحلة التعميم: وفيها يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات الممكنة لأن ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل، فيستخدم عبارات التعميم فيقول مثلا: كل الأطفال يحبون الحلوى

خصائص الإتصال

◆ **الإتصال عملية ديناميكية:** يتميز الإتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الإتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الإتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الإتصال أن كل من طرفي الإتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الاضافة أو التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الإتصال فكل منهما يستفيد من الآخر ويفيده

◆ **الإتصال عملية حتمية ضرورية:** حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بقصد أو بدون قصد، فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالانسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على مر التاريخ الانساني المعروف أو المسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الآخرين وبعيدا عن الحياة الاجتماعية.

خصائص الإتصال

◆ **الإتصال عملية غير قابلة للتراجع:** نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الإتصال أيضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الإتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الإتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الإتصال قائما ومؤثرا في النفس قولا وفعلا.

◆ **الإتصال عملية قصدية وغير قصدية:** حيث يكون الإتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الإتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الإتصال أو من أحدهما

◆ **الإتصال عملية تفاعلية آنية:** التفاعل في الإتصال عملية طبيعية، فالإتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الإتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الإتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار.

خصائص الإتصال

❖ الإتصال عملية متشابكة ومتداخلة: حيث ينبع الإتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الإتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل الأخرى أثناء عملية الإتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الإتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين.

أهداف الاتصال



شكل (١-١٢)
شكل يوضح أهم أهداف الإتصال

أهداف الاتصال

- ◆ **أهداف شخصية:** وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الأساسية، حيث يهدف التواصل الانساني الى تلبية الأهداف المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية الأساسية للانسان وذلك للمحافظة على بقائه في الحياة واستمرار نوعه وجنسه وتقليل عوامل الفناء التي قد يتعرض لها مع ظروف حياته.
- ◆ **أهداف اجتماعية:** يهدف الإتصال الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، اذ أن الانسان بطبعه كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين، ومن هنا نبعت أهمية الإتصال من الناحية الاجتماعية لتقوية الصلات وتحقيق التعاون.
- ◆ **أهداف نفسية:** ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر سواء الايجابية من حب واحترام وميل واجذاب، أو السلبية من كره واساءة ورفض ونفور، ولا يمكن أن تتحقق تلك المشاعر بدون تواصل.

أهداف الاتصال

◆ **أهداف اقتصادية:** حيث يهدف الإتصال الى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر ، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني. فمثلاً يحرص بعض الناس على متابعة الصحف والأخبار بسبب رغبتهم في التعرف على ما يحدث في العالم من حولهم. كما يهدف الإتصال من الناحية الاقتصادية الى فهم العالم والمجتمع من حولنا، فيحاول الإنسان دائماً الإتصال مع الآخرين لفهم دورهم في الحياة وفهم العالم من حولهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ويسعى الإنسان دائماً إلى اكتشاف كيف يتفاعل العالم المحيط مع معتقداته، ونظراته إلى نفسه، وعلاقته مع الآخرين، وما يظنه حقيقة وواقع.

◆ **أهداف معرفية:** وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيداً، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف، وهذه الحاجة المعرفية لا تتم الا من خلال الإتصال مع الآخرين ونقاشهم ومحاورتهم والتعامل معهم للاستفسار والاستزادة من المعلومات وتصحيح الخاطئ منها، مما يؤدي الى توجيه الفرد في أعماله بعد ذلك بناء على ما لديه من معلومات.

أهداف الاتصال

◆ **أهداف جمالية:** أهداف جمالية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للإنسان، ويمكن أن نميّز النواحي الجمالية الإتصالية التالية:

□ النواحي الجمالية الشخصية، وتعلق بالمظهر الجمالي الشخصي من حيث الملبس وتسريحة الشعر والعطر والمقتنيات الشخصية وغيرها، وهي التي تعطي الرسائل الإتصالية الرمزية أثناء عملية التواصل.

□ النواحي الجمالية البيئية، وتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الإتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والاضاءة والتهوية والحرارة وغيرها، والتي تبعث السرور في النفس أثناء عملية الإتصال، حيث يكون تأثيرها كبيرا في عملية الإتصال.

□ النواحي الجمالية الإبداعية، وتعلق بالإبداع الأدبي والفني سواء ما تعلق منها بمهارة استخدام اللغة مثل القصة والرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية كالأعمال التشكيلية والرسومات والأشكال الهندسية.

أهداف الاتصال

◆ **أهداف التعبير عن الذات والجدارة:** وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق وإثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول الى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول الى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذواتهم بطريقة جذابة.

◆ **أهداف روحانية:** حيث يتواصل الانسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، فالانسان يشتمل على الجانب المادي الذي يستطيع تلبية احتياجاته من خلال مطالبه الجسدية، والجانب الروحاني الذي يحتاج الى تلبية مطالبه من خلال الإتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وآلامه وأحزانه ومشاكله ويوكلها الى تلك القوة الغيبية التي تستطيع أن تلبية إليه مطالبه وتحول آلامه إلى آمال وأحزانه إلى أفراح.

◆ **أهداف أمنية:** حيث يسعى الانسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالاحتياجات الأمنية اللازمة له، فكل انسان يحتاج الى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الإتصال، ولقد امتن الله على قريش بنعمة الأمن في قوله تعالى: (الذي أطعمهم من جوع، وأمنهم من خوف) [قريش:4].

الذكاء وعلاقته بالإتصال الفعال

□ قدم العالم جار دنر في نظريته الذكاءات المتعددة أنواعا مختلفة من الذكاءات، حيث ترى هذه النظرية وجود أنواع مختلفة من الذكاء لدى الفرد وليس ذكاءا واحدا كما كان يعتقد من قبل، وأن الفرد قد يتميز بنوع أو أكثر من هذه الذكاءات، ويكون تصرفه في عملية التواصل بناء على ذكاءاته المتعددة وهو ما يطلق عليه بالذكاء التواصلي، وتختلف قوة تلك الذكاءات لدى الأفراد فبعضها قوي وبعضها ضعيف



من أبرز هذه الذكاءات ما يلي:

الذكاء اللغوي

□ يقصد به القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة ، ويتميز الشخص ذو الذكاء اللغوي بما يلي:

• القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.

• اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.

• الإلقاء بتعليقات ذكية.

• طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.

• امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.

• يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين.

الذكاء الذاتي

□ يقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح. ويتميز الشخص ذو الذكاء الذاتي بما يلي:

• القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.

• الاستقلالية في التفكير.

• معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.

• يتمتع بقدر كبير من الثقة بالنفس.

الذكاء الاجتماعي

□ قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم. ويتميز الشخص ذو الذكاء الاجتماعي بما يلي:

الذكاء العاطفي

□ قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفأؤل، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الآلام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير. ويتميز الشخص ذو الذكاء العاطفي بما يلي:

• الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.

• التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.

• الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.

• ضبط النفس والسيطرة على الغضب

• الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء التواصل مع الآخرين.

الذكاء الفكاهي

□ قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة. ويتميز الشخص ذو الذكاء الفكاهي بما يلي:

• سرعة البديهة

• لديه حس المرح وإثارة البهجة والإبتسامة

• الإبداع في صياغة المواقف المضحكة

• تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية

• الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة.

استراتيجيات مهمة للإتصال الفعال

◆ **ركز على ما تعرف:** وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين. والتعبير عما يدور في نفسك، وقدم ما تعرفه من معلومات وملاحظات دون تخمين أو توقعات مسبقة.

◆ **ركز على القضية:** وذلك بالبعد عن شخصنة الأمور، فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي، وعبر عن نفسك وعما تحتاج ببساطة ودون عدوانية، حاول أن تحل المشاكل بدلاً من السيطرة على الآخرين.

◆ **كن أصيلاً ولا تكن ممسوخاً:** فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلي عن التصنع والرياء، وحاول أن تعمل بتفاني وإخلاص مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملًا.

معوقات الاتصال

أولا : المعوقات الشخصية : المعوقات التي تتعلق بأطراف العملية الإتصالية وتتأثر غالبا بالخبرة والشخصية والثقافة والمعتقدات وتنقسم الى:

معوقات تتعلق بالمرسل: يقع المرسل في الأخطاء خلال الإتصال نتيجة لعدم فهمة لتأثير العوامل الفردية على طبيعة الإتصال مثل الخبرة والثقافة والشخصية والمعتقدات ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- ✓ الترميز الخاطئ للرسالة.
- ✓ عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- ✓ المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.

معوقات تتعلق بالمستقبل: وهي تتشابه كثيرا مع معوقات المرسل السابق ذكرها، بالإضافة إلى ما يلي:

- ✓ وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.
- ✓ التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
- ✓ التفسير الخاطئ للرسالة.

معوقات الاتصال

❖ **ثانياً: معوقات مادية:** هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الإتصال، كالوسيلة والرسالة والبيئة الإتصالية، وتشمل:

✓ **عوقات تتعلق بوسيلة الإتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الإتصال، ومنها استخدام وسيلة اتصال غير رسمية للتواصل مع جهة رسمية أو ان تكون الوسيلة غير مناسبة لعناصر العملية الإتصالية مثل استخدام رسالة مكتوبة مع شخص غير قادر على القراءة.

✓ **معوقات تتعلق بالرسالة:** وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الإتصالية ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها، وذلك بان تكون الرسالة متخمة بالمعلومات والمصطلحات الغير مفهومة أو ان تكون الافكار والمعاني مشوهة وغير متسلسلة أو من ناحية احتواء الرسالة على بعض الاختصارات غير المفهومة.

✓ **معوقات تتعلق ببيئة الإتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الإتصال المحيطة سواء كانت البيئة مادية او معنوية وتسبب تشويش عملية الإتصال سواء كانت بسبب الظروف البيئية الطبيعية من حرارة واضاءة وغيرها او بسبب قلة التنظيم للبيئة الإتصالية وما ينجم عنها من مقاطعات.

معوقات الاتصال

ثالثاً: معوقات معنوية: المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الإتصال، وتشمل:

✓ **معوقات تتعلق بأهداف الإتصال:** حيث إن عملية الإتصال لا تتم بدون هدف ويجب ان يكون الهدف واضح لأطراف الإتصال، وعدم وضوح الهدف او عدم امكانية تحقيقه او اختلاف هدف المرسل عن هدف المستقبل تعتبر من المعوقات المتعلقة بأهداف الإتصال.

✓ **معوقات تتعلق بكيفية الإتصال:** وهي المعوقات التي تتعلق بسير العملية الإتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كل من طرفي الإتصال، فالتعالي والتكبر من قبل أحد الطرفين أو الانشغال والعبث والاشارات السلبية المستخدمة تعتبر من المعوقات المتعلقة بكيفية الإتصال.

✓ **معوقات تتعلق بتوقيت الإتصال:** وهي المعوقات المتعلقة بتوقيت العملية الإتصالية، ومدى مناسبته لكل من طرفي الإتصال، ويعتبر كل من اختيار التوقيت غير المناسب او عدم المرونة في تغيير وقت الإتصال من اهم المعوقات التي تتعلق بتوقيت الإتصال.

معوقات الإتصال

معنوية

تتعلق
بالأهداف

تتعلق
بالكيفية

تتعلق
بالتوقيت

مادية

تتعلق
بالوسيلة

تتعلق
بالرسالة

تتعلق
بالبيئة

شخصية

تتعلق
بالمرسل

تتعلق
بالمستقبل