**مهـــارات الإتـــصال**

**د.حسام حمدي عبد الحميد**

**إعداد.**

**عيوون المها**

**المحاضرة الاولى**

**(الاتصال:المفهوم-الخصائص)**

**-مفهوم الإتصال:**

**من أكثر الأنشطة التي يقوم بها ( communication) يعتبر الإتصال الإنسان في حياته . فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته وحتى اخر حياته . فمن خلاله تحدث التفاعلات بين الأفراد .. تلك التفاعلات التي ينتج عنها نقل الأفكار وتبادل المعلومات وتلبية الحاجات.**

**فما هو الإتصال؟ومتى يحدث؟وماهي خصائصه؟**

**مفهوم الإتصال.**

**أصل كلمة "إتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي "وصل" والمضارع منه "يصل" ويقال "وصل الشيء" أو "وصل الى الشيء وصولا" أي بلغة وانتهى اليه. والكلمة في اللغة الانجليزية هي وتعني " تبادل المعلومات أو الافكار أو الآراء عن طريق communication الكلام او الكتابه أو الإشارة ". والواقع ان هناك تعريفات كثيره لمصطلح "الإتصال" وليس هناك تعريف واحد جامع شامل متفق عليه لهذا المصطلح.**

**ويرجع السبب في ذالك إلى أن عملية الإتصال تدخل في جميع مناحي الحياة , بالنسبة للإنسان والحيوان والنبات وحتى الجماد وهذا يعني أن تعدد تعريفات مصطلح الاتصال يرجع إلى تعدد مجالاته , لكن ثمة تعريفات شاملة لهذا المصطلح ,**

**فقد عرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه " أسلوب لتبادل المعاني بين الاشخاص من خلال نظام متعارف عليه , أو من خلال إشارات محددة.**

**يعرف قاموس إكسفورد الاتصال بأنه " نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة"**

**تعريف (كارل هوفلاند) للاتصال : هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية ) لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (مستقبلي الرسالة).**

**ويعرف شرام الاتصال بأنه " العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والاتجاهات بين فرد وأخر أو مجموعة افراد والمشاركة فيها يتم من خلال الرموز.**

**إذا نظرنا الى هذه التعريفات فنحن نجد تشابه بين هذه التعريفات , يوجد لدينا أطراف مختلفة,ويوجد تبادل معلومة,عبر رسالة معينة ,يوجد مرسل ومستقبل,ويوجد إحداث أثر,بهدف نقل أفكار ومعلومات من شخص لآخر وتبادل الخبرات ومشاركتها .**

**ومن هنا فإن مفهوم الاتصال**

**1-يحتوي على صلة ,أي علاقة إيجابية بينك وبين من تتصل به.**

**2-يقتضي البلاغ ,أي توصيل ماتريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.**

**3-يعني الاتحاد,أي الاتفاق والانسجام مع الاخرين.**

**ونستخلص من التعاريف السابقة إلى أن الاتصال في طبيعته يتسم بالسمات التالية:**

**1-الاتصال مسبب, فلابد من اسباب لمزاولته وأحداثه.**

**2-الاتصال مدفوع, حيث يرتبط بدوافع الأفراد ومثيرات تلك الدوافع .**

**3- الاتصال موجه, وذالك نظرا لتوجيهه تجاه هدف معين.**

**4-الاتصال اجتماعي, نظرا لارتباطه بمكونات السلوك الإنساني.**

**5-الاتصال تفاعلي, وذالك نظرا لعلاقات التداخل والتأثير والتأثر.**

**6-الاتصال عملية مستمرة لاتتوقف او تتجمد عند نقطه محددة أي انها مثل النهر عبر الزمن ومثل العلم متجدد ومتراكم.**

**7-الاتصال عملية على درجة عالية من المرونة والديناميكية عملية قد تدور حول حادثة أو واقعة.**

**سمات عملية الاتصال الأساسيه:**

**الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا.**

**إذا اراد شخص ما أن يتراجع عن الاتصال بعد حدوثه,فإنه لايستطيع ذالك .قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ماأفسده الاتصال . لكن لايمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. وبما أن الاتصال لايمكن التراجع عنه فإنه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده, فإنك غالبا لن تعيد الاتصال بهذا المطعم لطلب نفس هذا الطعام.**

**\_الاتصال يشكل نظاما متكاملا.**

**يتكون الاتصال من وحدات متراكبة , وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أولم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل لايحقق النتائج المرجوة منه.**

**أهمية الاتصال:**

**يعد الاتصال اساس حياتنا اليومية , فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميا, فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر , ونقل الأفكار , واستعراض الأخبار , وتناقل وجهات النظر, وتوفير المعلومات غير الرسمية, وغيرها الكثير .**

**ويمكن ان نتتبع أهمية الاتصال من عدة نواحي أهمها مايلي:**

**1-القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب: عندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين.**

**2- أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة.**

**3-يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المدرسة وتطورها.**

**4-يوثق العلاقات بين الأفراد فهو وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك وتوجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص : كخطيب مسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين , أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة.**

**5-وسيلة لتحفيز العاملين للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.**

**مبادئ الاتصال:**

**إن الاتصال الفعال هو العملية التي يقوم بموجبها طرف (مرسل) ينقل رسالة لفظية أو غير لفظية لطرف (مستقبل) بوسيلة ما لتحقق هدف معين : ومن ثم فإن الاتصال الفعال يجب أن يستند إلى المبادئ الأساسية التالية:**

**-لماذا؟ .... وتعني ضرورة تحديد الهدف من الاتصال : لماذا يقوم طرف بإرسال رسالة.**

**-من؟ .... وتعني تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصة: (من هو الطرف الأخر ) فرد أو أكثر.**

**-ماذا؟ .... وتعني ضرورة تحديد مضمون الرسالة, أو ماذا سنقول للطرف الأخر , ماهي الافكار المطلوب إرسالها للطرف الأخر.**

**-كيف؟ .... وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي سوف تستخدم في الاتصال : ماهي القناة أو الوسيلة الاتصالية التي من خلالها يتم نقل الرسالة الى الطرف الأخر.**

**-أين؟ .... وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الأخر.**

**-متى؟ .... وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال بالطرف الأخر.**

**دوافع الاتصال:**

**- دافع الانتماء ويعني الرغبة في وجود علاقة بين الذات والآخر تقوم على مشاعر التعاطف والمحبة وهذا الدافع يمثل ركنا هاما في تنشيط عملية الاتصال الانساني.**

**- دافع الاعتماد ويعني حاجة الفرد إلى أن يقوم الآخرون بمساعدته على حل مشكلاته وتهيئة الأمن النفسي له وإشباع حاجاته إلى التواصل مع أعضاء المجتمع وهذا يتم من خلال الاتصال الإنساني , وهدفنا هنا هو مساعدة الأفراد في المجتمع وخاصة منتسبي الجامعة ممن يعانون من مشكلات اجتماعية أو أكاديمية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها.**

**- دافع الاتصال من أجل الإقناع كل منا في اتصاله بالآخرين يحاول جاهدا أن يقنع الأخر بوجهة نظره أو برأي معين.**

**- دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض . فنجد عاطفة الأمومة والأبوة ونجد التفاعل بين الأصدقاء والتكافل والانزعاج إذا ما حدث لأحد مكروه.**

**- دافع الاتصال من أجل التعليم أن القيم والأعراف والعادات والتقاليد تنتقل بين الأفراد والأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال في الأسرة أو في المدرسة أو الجامعة ... حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بأدلة بين المتعلم والمعلم حتى وان اعتمد المعلم على طريقة الإلقاء دون إتاحة الفرصة للمتعلم بالمناقشة الفردية.**

**اهداف الاتصال:**

**الاتصال مثل أي نشاط انساني له اهداف كما ان الاهداف التي يضعها الانسان لنفسه ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها كما ان الافراد مختلفون في احتياجاتهم فانهم ايضا يختلفون في اهدافهم بصفة عامه .**

**اولا/اهداف شخصية:**

**-المحافظة على الحياة.**

**-الشعور بالطمانينية وذلك من خلال التعبير عن المشاعر والرغبات والعواطف.**

**-الحاجة الى الاقناع حيث يشعر الكثيرون بالضرورة الى اقناع الاخرين.**

**-اتخاذ القرار المناسب يلجا الكثيرون الى الاتصال بالاخرين للبحث عن القرار المناسب .**

**توكيد القرارت والمواقف عندما يتخذ الانسان قرار قد يرغب في التراجع عنه.**

**ثانيا/اهداف اجتماعية:**

**- تقوية الصلة.**

**- تحقيق التعاون.**

**- المحافظة على المؤسسات الاجتماعية مثل الاسرة.**

**- التعرف على اراء الاخرين.**

**ثالثا/اهداف اقتصادية:**

**بهدف الاتصال الى جميع المعلومات الاقتصادية وتبادلها.**

**رابعا/اهداف نفسية:**

**وتتمثل اهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر ويمكن تناولها من جانبين اساسيين:**

**-المشاعر الايجابيه: وهي كثيرة كالاحترام حيث يهدف التواصل الى تحقيق تلك المشاعر الايجابية للفرد.**

**-المشاعر السلبية: مثل الكره والإساءة والرفض والبعد حيث يهدف الاتصال الى توضيح تلك المشاعر حسب الموقف.**

**خامسا/اهداف معرفية:**

**تتمثل في المعرفة والتعليم والاطلاع من اجل فهم البيئة , ويتم تحقيق الاهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:**

**1-طريقة نظامية وتسمى التعليم كالمدارس والجامعات.**

**2-غير نظامية وتسمى المعرفية غير النظامية.**

**سادسا/اهداف امنية:**

**فكل انسان يحتاج الى الشعور بالامن والاستقرار في حياته, والاحتياج الامني يختلف باختلاف المراحل العمرية للانسان:**

**1-في مرحلة الطفولة يكون اهم اهداف التواصل عند الطفل مع والديه.**

**2-في مرحلة الرشد يبقى نفس الهدف مع الكبير ايضا ولكن يأخذ شكلا اخر فيتواصل مع الاقارب ومع الاصدقاء.**

**3-في مرحلة الشيخوخة يحرص الفرد على التواصل مع الابناء.**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**تم بحمد الله المحاضرة الأولى : إعداد عيوون المها**