

مهارات الاتصال

المحاضرة الأولى: التمهيدية

• شرح خطة سير المقرر

المحاضرة الثانية: مهارات الاتصال

(الوحدة الأولى: الجزء الأول)

١- مفهوم الاتصال

أ- يعتبر الاتصال العامل أو المحرك الأساسي في العلاقات أو حياتنا الإنسانية (فهو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين)

ب- أن الاتصال يعتبر من أكثر الأنشطة الممارسة في حياة البشرية، ويحدث منذ ولادة الطفل حتى وفاته

تعريف الاتصال: هو عملية تفاعلية تبادلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين (عملية الاتصال تنشأ من وجود هدف معين)

ويمكن تعريفه أيضاً: ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما ويتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما

٢- الاتصال في التراث الإسلامي

أ- التبسم

- ب- البدء بالتحية والرد بأحسن منها
- ت- استخدام الالفاظ اللطيفة والمناسبة
- ث- حسن الاتصال والرد الحسن

ج- وجوب الكلام النافع

ح- نبرات الصوت النافعة

خ- قول المعروف والكلام الطيب

د- ضبط الاحاسيس الانفعالات

٣- أهمية الاتصال

أ- يعتبر أحد المهارات الأساسية التي يجب ان يتعلمها الافراد بمختلف اصنافهم سواء كان القادة أو أولياء الأمور او المعلمون او الطلاب

ب- الاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال (يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر)

ت- أثبتت بعض الدراسات أن ٨٥% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين

٤- أهداف الاتصال

أ- أهداف متعلقة بالاستجابة للحاجات الأساسية (الاتصال بشخص معين بقصد حاجات أساسية)

١- البقاء والحفاظ على قيد الحياة

٢- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان

٣- الحاجة إلى الاقناع

ب- أهداف متعلقة بالجوانب الاجتماعية

١- التعاون مع الآخرين

٢- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع

ت- أهداف متعلقة بالجوانب الاقتصادية

١- الحصول على المعلومات

٢- فهم العالم من حولنا

ث- أهداف متعلقة بجوانب التعبير عن الذات

٥- عناصر الاتصال

أ- المرسل أو المصدر (يعد المحور الرئيسي في عملية الاتصال) وهو الطرف الذي يقوم بأرسال رسالة الى طرف اخر والذي يرغب في التأثير على الآخر

ب- المستقبل (هو الذي يستقبل الرسالة من المرسل) وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل ويتحول من مستقبل الى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة (حيث يتبادل الأدوار مع المرسل) ويقوم المستقبل بعدة أدوار

١- استقبال الرسالة

٢- فك ترميز الرسالة

٣- الاستجابة للرسالة

ت- الرسالة (تعتبر محور عملية الاتصال وتأخذ صوراً عديدة لكل من المرسل والمستقبل بالإضافة الى الانطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل اثناء عملية الاتصال

ث- القناة أو الوسيلة (هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت الرسالة شفوية او كتابية او الكترونية بين طرفي الاتصال اثناء عملية الاتصال)

ج- التشويش (كلما كان التشويش بدرجة عالية كلما حُجبت عملية التواصل التي ترغب في فهمها)

ح- التغذية الراجعة (ويقصد بها ردة الفعل من المستقبل على الرسالة الاتصالية) وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة

● تتصف عملية التغذية الراجعة/ بأنها عملية أنية تتم من خلال ارسال المستقبل استجابات لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل

خ- بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط اللفظي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال وتشمل البيئة والمواقف والمشاعر

نشاط تطبيقي:

- لماذا/ تشير إلى تحديد الهدف من الاتصال
- ماذا/ تشير إلى تحديد مضمون الرسالة
- من/ تشير إلى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه
- كيف/ تشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم بالاتصال
- متى/ تشير إلى الوقت المناسب للاتصال
- أين/ تشير إلى المكان المناسبة الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر

تكملة بقية الوحدة الأولى بالمحاضرة الثالثة

المقرر للفهم أكثر من الحفظ ويوجد به جزء بسيط للحفظ

والمقرر بسيط جداً

ويفضل الاستماع إلى المحاضرة المسجلة للفهم بشكل أكبر

أستاذ المقرر. د/سامي عبدالله الباحسين

إعداد أخوكم تركي

ولا تنسوني من دعائكم..