

تابع

Communication

الاتصال

عناصر المحاضرة 02

- 4 - أنواع الاتصال
- 1-4- الاتصال التقليدي
- 2-4- الاتصال غير التقليدي
- 5- مقارنة بين الاتصال اللفظي والغير لفظي
- 6- تعريف الاتصال الفعال
- 7- مهارات الاتصال الفعال
- 8- مبادئ الاتصال الفعال

4 - أنواع الاتصال:

لقد إهتم الأكاديميون جلهم بتصنيف أنواع الاتصال حسب مجالات البحث الأكاديمي المتخصص أي بتحديد أنواع ومجالات علم الاتصال، وصنفوه على النحو التالي:

4 - 1- الاتصال التقليدي:

أ- الاتصال اللفظي: ويقصد به كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي، (تبادل المعلومات شفهيًا أو كتابيًا). وعادة ما يكون الاتصال اللفظي مصحوبا بإشعارات غير لفظية لابد من وضعها في الحسبان عند التفسير الكامل للرسالة.

ب - الإتصال غير اللفظي: وهو الذي يتم من خلال تبادل المعلومات والآراء والأفكار دون إستخدام لغة الألفاظ أو ما يعرف بإستخدام لغة الجسد، ويكون هذا النوع من الإتصال في شكل تعبيرات الوجه، الصمت والصوت، الإشارات الإيماءات، ووضعية الجسم وطريقة المشي والتعبيرات الوجهية فالجسم كله يتحدث.

4 - 2- الاتصال غير التقليدي:

4-2-1- الاتصال العلمي الالكتروني: ومنه

أ - الكتاب الالكتروني

ب - الدورية الالكترونية

ج - البريد الالكتروني

د – المكتبة الالكترونية

4-2-2-4- الاتصالات الرقمية :

شبكات الاتصال المتطورة تقد خدمات الصورة والصوت والبيانات في وقت واحد) الشبكات الرقمية المتكاملة الخدمات).

5- مقارنة بين الاتصال اللفظي والغير لفظي:

يعتبر كلاً من النوعين وجهان لعملة واحدة؛ وذلك لأنه من الممكن إن نجمع كثيراً بين كلاً من الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي ويُعرف ذلك باسم الاتصال الفعال ونجد في ذلك الاتصال إنه لا نستطيع أن نُعبر عن فكرة متكاملة بدون استخدام كلا النوعين التواصل اللفظي لتوضيح المعلومة أكثر والتواصل غير لفظي لإيضاح الفكرة، ويُمكن تعريف وجه التشابه بينهما في إن كلامها نوع من أنواع مهارات الاتصال التي نستطيع من خلالها نقل المعلومات واستقبالها.

6- تعريف الاتصال الفعال:

الاتصال الفعال هو عملية تبادل الأفكار والآراء ووجهات النظر والمعرفة والبيانات بحيث يتم تلقي الرسالة وفهمها بوضوح وفهم الهدف منها؛ فعندما نتواصل بشكل فعال، يشعر كل من المرسل والمستقبل بالرضا. ويحدث الاتصال بأشكال عديدة، بما في ذلك الاتصال اللفظي وغير اللفظي والكتابي والمرئي والسمعي؛ و يمكن أن يحدث الاتصال شخصياً أو على الإنترنت (في المنتديات ووسائل التواصل الاجتماعي ومواقع الويب) أو عبر الهاتف (من خلال التطبيقات والمكالمات

والفيديو.

1-6- مبادئ الاتصال الفعال:

- 1- التركيز على الرسالة المراد إيصالها يجب على المتحدث التركيز على الرسالة التي يريد إيصالها والحفاظ على وضوحها.
- 2- الاهتمام بالتواصل غير اللفظي: يجب على المتحدث الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية، مثل التعابير الوجهية والاتصال بالعين، لأنها أيضاً تلعب دوراً هاماً في الاتصال الفعال
- 3- الاستماع الفعال: يجب على المتحدث أن يكون متاحاً للاستماع للشخص الذي يتحدث إليه بشكل فعال، وعدم التشتت.
- 4- استخدام لغة مبسطة: يجب استخدام لغة مبسطة وسهلة الفهم للمتلقى
- 5- نبرة صوتية مناسبة: يجب على المتحدث استخدام نبرة صوتية مناسبة ومقنعة ت-5 استخدام عكس مدى اهتمامه بالرسالة ومستوى إقناعه.

2-6- قواعد الاتصال الفعال

- 1- الاستماع الفعال: يجب أن يتم التركيز على الحديث الذي يتم تلقيه بشكل كامل وعدم التفكير في الرد قبل الانتهاء من الحديث.
- 2- الكلام بوضوح: ينبغي أن يتحلى الشخص بوضوح في كلامه وعدم استخدام مصطلحات غير مفهومة.

3- استخدام المعلومات الصحيحة: يجب عدم الحديث عن شيء لا يعرفه الشخص بشكل كامل.

4- استخدام اللغة الجسدية: ينبغي استخدام اللغة الجسدية بشكل يعكس المشاعر والأفكار المطلوبة.

5- مراعاة الوقت: ينبغي الالتزام بالوقت المخصص للحديث وعدم التسبب في تأخير الآخرين.

6- الاحترام المتبادل: يجب أن يتحلى الشخص بالاحترام تجاه الآخرين وعدم الانقضاض على الحديث دون إذن،

6-3 مهارات الاتصال الفعال:

هي مجموعة من المهارات التي تساعد على التواصل بشكل فعال، ومن بين هذه المهارات:

1- الاستماع الفعال: القدرة على الاستماع بشكل جيد وتركيز الانتباه على ما يقال دون التشتت أو التحدث في آن واحد.

2- التعبير بوضوح: القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر بوضوح ودقة، واستخدام اللغة الواضحة والملائمة.

3- استخدام اللغة غير اللفظية: القدرة على استخدام التعابير الوجهية ولغة الجسد والانتباه إلى الإشارات غير اللفظية للتواصل بشكل فعال.

4 - المرونة في الاتصال: القدرة على التكيف مع مختلف الأشخاص والمواقف وتغيير أسلوب الاتصال وفقًا للحاجة.

5- **مهارات التواصل ضمن الفريق:** القدرة على التعاون والتنسيق مع الآخرين في الفريق وتبادل المعلومات والأفكار بشكل فعال.

6 - **القدرة على التحليل والتفكير النقدي:** القدرة على تحليل المعلومات والتفكير بشكل نقدي قبل الاستجابة أو اتخاذ قرار.

7- **الصدقة والتفهم:** القدرة على بناء علاقات جيدة مع الآخرين وفهم واحترام وجهات نظرهم واحتياجاتهم.

8 - **المهارات القيادية:** القدرة على التوجيه والإلهام وتحفيز الآخرين وتحقيق الأهداف المشتركة بشكل فعال.

9 - **القدرة على التحكم بالعواطف:** القدرة على التحكم في العواطف والتعبير عنها بشكل مناسب ومؤثر، والتعامل مع العواطف السلبية بشكل بناء.

10 - **الثقة بالنفس:** القدرة على الشعور بالثقة في القدرة على التواصل والتعامل مع الآخرين بثقة واحترام.

7- معيقات العملية الإتصالية:

مفهوم معوقات الاتصال: هي جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوه معناها. وبذلك فإن المعوقات تشتت المعلومات الأمر الذي يعني الحد من فعالية عملية الاتصال.

كما أنها هي التي تقوم بالتأثير على عناصر الاتصال من أجل عدم قيامها بدورها في:

- توصيل الرسالة ونقلها،

- أو نقلها بصورة مشوشة،

- أو تتسبب في تأخير وصولها

مما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، ومن معوقات الاتصال ما يلي:

1- معوقات نفسية واجتماعية.

2- معوقات بيئية.

3- معوقات معنوية.

4 - العوائق التنظيمية.

5- معوقات لغوية.

إن نجاح المرء في الحياة مرهونٌ بقدرته على الاتّصال الفعّال، إذ أثبتت الدراسات أنّ 85 % من

النجاح يُعزى إلى مهارات الاتصال، و15 % منه فقط تعزى إلى إتقان مهارات العمل.