

## سادساً: مستويات الاتصال:

للاتصال ستة مستويات وهي على النحو التالي:

### 1. الاتصال الذاتي:

عندما نفكر فإننا نستخدم الاتصال الداخلي ونبدأ نستقبل ونجهز الرسائل داخل أنفسنا، وعند ذلك نلعب دور المرسل والمستقبل، ويرتبط هذا المستوى بالبناء المعرفي والإدراك والتعليم وكافة السمات النفسية ويعتبر فهم هذه العملية بين الفرد وذاته أساس فهم رد الفعل تجاه أي رسالة يستقبلها الفرد.

### 2. الاتصال الشخصي:

يحدث الاتصال الشخصي عندما يقوم شخصان أو أكثر بالحديث مباشرة وجها لوجه بين المصدر والمستقبل فالحوار والمحادثات والمناقشات بين المجموعات الصغيرة هي مبادلات شخصية، يتيح هذا المستوى من الاتصال فرصة تعديل الرسالة وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فاعلية وإقناعاً.

### 3. الاتصال الجمعي:

يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة، وزملاء الدراسة أو العمل ويتيح هذا المستوى فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي ويلاحظ على هذا النوع أنه يحمل خصائص عديدة من الاتصال الشخصي.

### 4. الاتصال العام:

يعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات وعروض المسرح.... ويتميز أعضاء هذا النوع من الاتصال بالتفاعل المرتفع ويواجه المتحدث عادة مستمعين من ذوي الاهتمامات المماثلة.

### 5. الاتصال الوسيطي (غير مباشر):

يحدث عندما يستخدم شخصان (على الأقل) أو مجموعة من الأشخاص بعض الوسائل الوسيطة لحمل رسائلهم، فإنهم لا يتصلون وجها لوجه، بل يتم عبر وسائل مثل: الهاتف، التلفاز، البرقيات، الأقمار الصناعية الانترنت.

## 6. الاتصال الجماهيري:

يتضمن هذا الاتصال الرسائل المرسلة للجماهير الكبير غير المتشابه والمجهول ويستخدم فيه بعض الوسائل كالجرائد، المجلات، الكتب، النشرات، التليفزيون ويستهدف هذا الاتصال الشيوخ والعمومية والانتشار والمألوفية لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال الأفكار إلى أشخاص وجماعات.

### سابعاً: مهارات الاتصال الإتصال:

مهارات التواصل أو الـ Communication Skills هي القدرات التي تستخدمها عند تقديم أو تلقي مختلف أنواع المعلومات مثل إيصال الأفكار والمشاعر للأطراف الأخرى، أو التعبير عمّا يحدث من حولك. تختلف عملية التواصل باختلاف الوسيلة المستخدمة لذلك، فنجد أنّ التواصل وجهاً لوجه يكون في الغالب أكثر صعوبة من التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكلّ طريقة مميزات ومهارات خاصّة بها لا بدّ من اكتسابها لإتقان عملية التواصل الفعّال.

### أنواع مهارات الاتصال:

تلعب دوراً هاماً في نقل مشاعر الإنسان وأفكاره المختلفة، وقد تختلف هذه المهارات من شخص لأخر بناءً على شخصيته وتركيبه، وكذلك تتعدد المهارات الخاصة بالاتصال إلى الكثير من الأشكال فمنها مهارات التحدث، مهارات الاستماع، مهارات الكتابة، ومهارات القراءة، مهارات التقديم والعرض، ومهارات الإدارة.. وغيرها من أنواع المهارات التي نستخدمها بصورة دورية دون أن نشعر، ولكن يمكن أن تُقسم إلى:

### مهارات الاتصال الكتابي: Written Communication

وهي المهارات التي تعتمد على الكتابة لنقل المعلومات والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر، وقد تكون هذه المعلومات منقولة بصورة رسمية أو غير رسمية على حسب الاستخدام لهذه المهارة والشخص المرسل له المعلومات والأفكار المراد إرسالها ومن أمثلتها الكتابي:

- كتابة الرسائل بأنواعها: الشخصية والمهنية.
- كتابه التقارير الخاصة بالعمل.
- كتابة الوثائق المختلفة.

- كتابة التوصيات.

- كتابة السير الذاتية.

### - مهارات الاتصال الشفوية Oral Communication

إن الاتصال اللفظي هو أكثر أنواع الاتصال انتشاراً بين الناس بسبب طبيعته التي تتيح للجميع استخدامه في التعبير عن أفكارهم، وقد ينقسم الاتصال اللفظي إلى عدة جهات منها:

- اتصال الشخص بشخص آخر لنقل أفكاره أو مشاعره. مثال : المحادثة التي تدور بين اثنان من الأشخاص.

- اتصال الشخص بجمهور عن طريق التحدث إليهم. مثل إلقاء خطبة الجمعة.

- اتصال الشخص بجماعة محدودة من الناس. مثل التحدث في ندوة أو اجتماع من أي نوع.

### - مهارات الاتصال غير الشفوية:

وهي تمثل الفئة من مهارات الاتصال التي لا تقع ضمن المهارات الشفوية أو المكتوبة، فتتمثل في حركات الجسد والإيماءات المختلفة وحركات وتعابير الوجه التي تعبر عن مشاعر الشخص، ونحن جميعاً نستخدم مهارات الاتصال غير الشفوية في حياتنا بصورة يومية مثال على ذلك:

- تشير إشارة الإبهام لأعلى بجودة الشيء.

- وإشارة الإبهام لأسفل تعبر عن سوء هذا الشيء أو هذه التجربة، وغيرها من الإيماءات التي تعبر عن مشاعرنا المختلفة وتنقلها لمن حولنا.

### - مهارات الاتصال التقني والتكنولوجي Technological communication

إن وسائل الاتصال الحديثة تعتبر نوع من أنواع مهارات الاتصال الحديثة، ويتم التواصل عن طريق شبكات الانترنت أو شبكات الهواتف حيث يتواصل الأشخاص ويتم نقل المعلومات والمشاعر بإحدى هذه الطرق:

- طريقة مكتوبة: مثل رسائل البريد الإلكتروني، ورسائل الهاتف، وغيرها من الوسائل.

- طريقة صوتية أو مرئية: مثل الرسائل الصوتية على الهاتف المحمول، رسائل الفيديو، وغيرها من الرسائل.

### أهمية مهارات الاتصال الجيد والفعال:

إن مهارات الاتصال لها أهمية كبيرة في حياتنا كأفراد في هذا المجتمع:

- تُعد مهارات الاتصال هي الوسيلة الأساسية لتطوير وتحسين حياة الأفراد والمجتمعات وتحقيق التغيير بأنواعه الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
- تقوم مهارات الاتصال بعملية نقل وتوصيل الأفكار والمعارف والمعلومات من إلى آخر ومن جيل إلى الجيل الذي يليه.
- تعتبر مهارات الاتصال أحد أهم مهارات النمو الشخصي لدى الفرد.
- لها دور كبير في عمليات التواصل بين الأفراد في كافة المراحل والأعمال سواء في المدرسة، في المنزل، في العمل، وغيرها فلا سبيل للاستغناء عن هذه المهارات.
- لها دور كبير في عمليات التخطيط للوصول إلى الأهداف باختلاف أنواعها فلا يمكن تحقيق الأهداف الخاصة بالفرد دون توافر لمهارات اتصال فعال وحقيقي.
- تزداد أهمية الأهداف بصورة كبيرة مع زيادة أهداف الفرد المختلفة، فكلما كانت أهداف الشخص أكبر وأكثر فهذا يعني حاجته لمزيد من وسائل الاتصال الفعال حتى يتمكن من تحقيق أهدافه.
- لها دور كبير في زيادة قوة شخصية الفرد وزيادة ثقته بنفسه بشكل كبير.
- لمهارات الاتصال الفعال أهمية عظمى في صناعة القيادات المختلفة، فالقائد يملك وسائل اتصال ناجحة مع الجمهور، فحين يتحدث يجب أن يستمع إليه الجميع ولهذا فامتلاك وسائل اتصال أمر حيوي وضروري لخلق قائد ناجح.
- لها دور كبير في حياتنا اليومية حيث امتلاك مهارات الاتصال الجيدة يمكنك من كتابة السيرة الذاتية وإجراء مقابلات عمل ناجحة مما يؤهلك للحصول على عمل، وتحقيق أهدافك الشخصية.
- كذلك تساهم مهارات الاتصال الناجحة في زيادة قدرة الفرد على حل مشكلاته والتعامل مع الأزمات المفاجئة التي يمكن أن تقابله.

