المقدمة

تمثل عملية الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية ، حتى أصبح الصمت نوعا من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد ، و تتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب و تعمل هذه المهارة على نهوض الحياة و استمرارها ، و تأتي هذه الدراسة من أجل مد جسر التعاون و سد الفجوة بين مفاهيم الاتصال و التعرف على وسائل الاتصال و معوقاته و استراتيجيات التواصل الفعال .

و تعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض و أن أي نشاط لابد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر و المعوقات .

اليوم الأول

أولا : مفهوم الاتصال

جاء تعريف الاتصال في اللغة بمعنى الصلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة ، قال ابن منظور في لسان العرب : [[1]](#footnote-1) وصل الشيء وصلاً و صلة ، و الوصل ضد الهجران و وصل الشيء إلى الشيء وصولاً و توصل إليه انتهى إليه و بلغه .

و قال أبو بكر الرازي في مختار الصحاح : [[2]](#footnote-2) وصل إليه يصل وصولاً أي بلغه ، و الوصل ضد الهجران ، و الوصل أيضا وصل الثوب و الخف وصله أي اتصال و ذريعة ، و كل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة .

و قال الأصفهاني في مفردات الألفاظ الاتصال : [[3]](#footnote-3) اتحاد الأشياء بعضها ببعض كاتحاد طرفي الطائرة و ضدها الانفصال .

و يعرف الاتصال بأنه " [[4]](#footnote-4) عملية تبادل المعلومات بواسطة رموز معينة " و قد عرفه الطنوبي : [[5]](#footnote-5) " بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو لكليهما ، و يتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية اتصالية "

يستنتج مما سبق أن عملية الاتصال عبارة عن عملية متكاملة يتم فيها نقل المعلومات و المعاني و الأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لدى أي جماعة منشودة من الناس ، و أن عملية الاتصال هذه بمثابة نشاط اجتماعي .

و يعرف الدكتور عائض القرني في كتابه ) حتى لا تكون كلا ( فقال الاتصال بأنه " : [[6]](#footnote-6) سلوك أفضل السبل و الوسائل لنقل المعلومات و المعاني و الأحاسيس و الآراء إلى أشخاص آخرين و التأثر في أفكارهم و إقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية " .

ثانيا : أهمية الاتصال

إن عملية الاتصال تحدث في أي زمان و مكان نلتقي بأشخاص كثر ، و نريد التواصل معهم بمعلومة أو فكرة ، لذلك فهي عبارة عن أنشطة يقوم بها الإنسان في حياته .

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير أساليب متعددة للاتصال من هاتف و فاكس و جوال و انترنت و غيرها من الوسائل التكنولوجية التي تستخدم بعصرنا الحالي الذي يسمى بعصر الاتصالات ، و تمر عملية الاتصال وفق خطوات محددة لا تتم إلا من خلالها و تتمثل هذه الخطوات بما يلي [[7]](#footnote-7):

* وجود حافز أو رغبة لدى المرسل أي هدف يريد تحقيقه
* تحديد صيغة الرسالة و أثناء ذلك لابد من توقع رد فعل المستقبل .
* انجاز الرسالة فعلا و تنفيذها على أرض الواقع .
* استقبال المرسل إليه لرسالتك .
* رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك ، و هو الهدف الذي تسعى لبلوغه و الوصول إليه .

إن عملية الاتصال تتم من خلال رموز لغوية أو غير لغوية ، و ذلك باستخدام الإشارات أو الإيماءات تثير في نفس المستقبل معان معينة ، و نقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالمستقبل ، لذلك فإن الهدف التي تسعى له عملية الاتصال هو نقل المعلومات أو الأفكار و الآراء من شخص إلى شخص آخر بواسطة وسائل شفوية أو غير شفوية من أجل تحقيق النتائج المرجوة .

ثالثا : عناصر الاتصال و مكوناته

إن عملية الاتصال عملية ديناميكية أي ( نشاط اجتماعي متحرك ( ، و هي عملية مستمرة بين الناس ، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب ، بل يفكرون عند القيام بعملية الاتصال ، و هذه العملية تتم في بيئة و مكان معين ، و أن عملية الاتصال هذه تتطور و تتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث تشتمل على العناصر التالية : [[8]](#footnote-8)

1- المرسل : شخص يرغب في إبلاغ طرف آخر معلومات معينة من أجل التأثير على سلوك معين .

2- الرسالة : فكرة ذهنية تدور في عقل المرسل أي موضوع معين يود إبلاغها لشخص ما .

3- القناة أو الوسيلة : الطريقة التي يقوم بها المرسل لإيصال الرسالة إلى المستقبل ، و قد تكون هذه الوسيلة إما كتابية أو شفهية .

4- المستقبل : شخص يقوم بتحليل الرسالة و تفسيرها ، و نتيجة هذا التفسير تصل إلى المعنى أي الفكرة .

5- التغذية الراجعة : يقوم المستقبل بإبلاغ المرسل عملية تسليمه للرسالة و فهمه لها يقوم بالرد عليها ، و هنا يتحول المستقبل إلى مرسل .

6- البيئة : و يقصد بها السياق الذي يتم فيه عملية الاتصال .

7- المعوقات و مصادر التشويش : أي المعوقات و الأسباب التي تؤدي إلى عدم وضوح الرسالة و فهم معناها .

اليوم الثاني

رابعا : أنواع الاتصال

تتنوع عملية الاتصال إلى عدة أنواع و ذلك يعتمد على عدد الأشخاص المشتركين في عملية الاتصال ، و تقسم أنواع الاتصال إلى ما يلي [[9]](#footnote-9):

1. الاتصال الذاتي

يتركز هذا النوع من الاتصال داخل الإنسان نفسه فهو المرسل و المستقبل في آن واحد ، و تتكون الرسالة من الأفكار و المشاعر و الآراء ، و تتم عملية الاتصال في الدماغ الذي يترجم الأفكار و يفسرها و يحللها و يقوم أيضا برفض هذه الأفكار أو قبولها .

1. الاتصال الشخصي

يتركز هذا النوع من الاتصال بين اثنين أو أكثر مع بعضهم بعض ، و يتم ذلك من خلال تبادل المعلومات و حل المشكلات ، و يتميز هذا النوع من الاتصال بما يلي [[10]](#footnote-10):

* + تبادل الرأي بين أطراف الاتصال مباشرة .
  + توفير فرص الصداقة و التعاون و إزالة و تخفيض فرص التوتر .
  + تقيم المفاهيم و الآراء بين طرفي الاتصال أثناء اللقاء .
  + توفير الوقت و الجهد .
  + يحمل تغذية عكسية مباشرة .

1. الاتصال الجمعي

و فيه تنتقل الرسالة من شخص واحد إلى عدد من الأشخاص يستمعون ، و يتميز هذا النوع من الاتصال بالصبغة الرسمية و الالتزام بالقواعد العامة للغة و وضوح الصوت ، و غالبا ما تكون هناك مقاطعة من قبل المستمعين ، و لكن يمكنهم التعبير عن مواقفهم من خلال التصفيق أو هز الرأس .

1. الاتصال الجماهيري

يحدث هذا النوع من الاتصال من خلال الوسائل الالكترونية المتنوعة كالمذياع و التلفاز و الأفلام و الأشرطة المسموعة و الانترنت و الصحف اليومية ، و من خلال هذه الوسائل يستطيع إيصال الرسالة إلى عدد غير محدود من الناس .

1. الاتصال الثقافي

و يحدث الاتصال الثقافي نتيجة اتصال شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى ، و حينئذٍ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات الثقافية ، و إذا غاب هذا الوعي ينتج عن ذلك سوء في الفهم .

خامسا : خصائص الاتصال

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية و غير اللفظية التي يتبادلها المرسل و المستقبل في ظل الخبرات الشخصية و التصورات الثقافية لكل متصل ، و لذلك لابد من معرفة الخصائص العامة التي تعبر عن هذه العملية الاتصالية فهي تتميز بما يلي : [[11]](#footnote-11)

* الاتصال عملية مستمرة .
* الاتصال يشكل نظاما متكاملا .
* الاتصال تفاعلي و آني و متغير .
* الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا .
* الاتصال قد يكون قصديا و قد لا يكون .
* اتصال ذو أبعاد متعددة .

اليوم الثالث

سادسا : وسائل الاتصال

هناك وسائل متعددو تتم فيها عملية الاتصال مع الآخرين ، لكن هناك وسائل لها أثرها في عملية الاتصال من حيث فهم الرسالة و وضوح الأفكار و الآراء التي تهدف إليها الرسالة ، و من أبرز هذه الوسائل ما يلي [[12]](#footnote-12) :

1. الاتصالات الشفهية ( اللفظية )

و هو الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد و تتكون من الفكرة أو الموضوع الذي يريد الشخص نقله إلى المعنى ، و من الوسائل التي تمثل هذا النوع :

* المقابلات الشخصية .
* المناقشات و الندوات و المحاضرات و الاجتماعات .
* الاتصالات الهاتفية .

1. الاتصالات الكتابية ( التحريرية )

و هو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار و المعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز و توزيعها على الأشخاص ، و يعد هذا النوع من الاتصالات سلاح ذو حدين فقد يكون ايجابيا إذا اتسم بالدقة التعبيرية و الوضوح و عندها يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية و قد يكون سلبيا إذا لم يكن بالدقة المطلوبة و بالتالي يكون عبء على الشخص المعنى و ذلك في عملية حفظه ، و من الأمثلة على هذا النوع ما يلي :

* التقارير و الأوامر .
* التعليمات و كتيبات المؤسسة .

و لهذا النوع من الاتصالات ميزات أهمها [[13]](#footnote-13) :

* + سهولة التدوين و التوثيق .
  + إمكانية بثها و إرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد دون أي تشويش على المحتوى العام للرسالة .
  + إمكانية الرجوع إلى الوثائق في المستقبل .
  + إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل و الشواهد و الأدلة في مثل هذا النوع من الاتصالات .
  + إمكانية استخدام الصور و الرسومات و الجداول و غيرها .

1. الاتصالات الالكترونية

و هي القرارات التي تصل إلى الأشخاص عن طريق التقنيات الحديثة مثل الشبكة العنكبوتية ( الانترنت ) ، و مثل هذا النوع من الاتصالات يعزز نمو و فاعلية الاتصال بين الأشخاص إلا أنه من الممكن أن يفهم بشكل غير صحيح في حال إذا لم يكتب على طريقة الاتصالات الكتابية .

و يستخدم هذا النوع من الاتصالات بأسلوبين هما : الاتصال الكتابي ( الرسائل الالكترونية ) و الاتصال الشفوي ( المؤتمرات و الفيديو ) .

1. الاتصالات غير اللفظية ( لغة الجسد )

هي الاتصالات التي لا تستخدم الكلمات للدلالة على معانيها و إنما لغة غير لفظية مثل لغة الإشارات ، و من الجدير بالذكر أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخيا ، فقد استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة ، و تعتمد الاتصالات غير اللفظية على تعابير الوجه و الجسد لنقل الإيماءات الفعالة .

سابعا : استراتيجيات الاتصال الفعال

يعرف الاتصال الفعال " : [[14]](#footnote-14) بأنه عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصد المرسل " .

و نظرا للدور التي تقوم به عملية الاتصال في حل المشكلات ، و بالتالي يعود بالنفع على الأفراد ، و قد وضع الخبراء عدة أفكار و طروحات تجسد عملية الاتصال الفعال و زيادة فاعليته ، و من هذه الاستراتيجيات ما يلي : [[15]](#footnote-15)

1. إستراتيجية ( انشر و تأمل )

لا تعد هذه الإستراتيجية ذات فعالية كبيرة في عملية الاتصال ، و تتميز هذه الإستراتيجية بأنها تحتوى على كم كبير من المعلومات ، لكن كثرة المعلومات هذه قد تؤدي إلى إرباك لدى العديد من الأشخاص مما يؤدي إلى قلة فاعلية الاتصال .

1. إستراتيجية ( أخر و رغب )

تقوم هذه الإستراتيجية على تقديم معلومات قليلة لأنها تستهدف عملية اتصال فعال ، و إن محتوى الرسالة في هذه الاستراتيجية غنيا و واضحا و موضوعاتها تجذب الانتباه و تعزز الاهتمام بعملية الاتصال .

1. إستراتيجية ( تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع )

تعد هذه الإستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات لأنها تحقق أفضل مطابقة بين كمية المعلومات و عملية الاتصال ، و السبب في ذلك يعود إلى أن التغذية العكسية هي التي تعزز كفاءة الاتصال .

1. إستراتيجية ( التقييد ثم التعزيز )

تعد السرية و الرقابة على المعلومات من أهم سمات هذه الإستراتيجية لأنها مصدر القوة فيها المعلومات ، و نتيجة هذه السمة غالبا ما يرافق هذه الإستراتيجية الإشاعات و هذا يؤثر سلبا بعملية الاتصال .

ثامنا : أغراض الاتصال

تحقق عملية الاتصال مجموعة من الأغراض و عدد لا بأس به من الاحتياجات و لا يتم ذلك إلا إذا كان الاتصال فعالا و يوفر قدر كبير من المتعة و الرضا عن النفس ، و سوء كان ذلك الاتصال بين شخص واحد أو عدة أشخاص فإن نجاح الاتصال يشعر المرء بنوع من السعادة و الارتياح و بما أن الهدف من الاتصال هو تحقيق الذات و الرغبات الشخصية و بناء العلاقات مع الآخرين ، و يمكننا تقسيم المجالات الرئيسة لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسة هي : [[16]](#footnote-16)

1. الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات

و يندرج تحت هذه الأغراض مجموعة من العناصر :

- - البقاء و المحافظة على الحياة

لقد أثبت الدراسات الحديثة أن عملية الاتصال مهمة جدا لصحة الإنسان و أن غياب هذا العنصر يؤثر على صحة الإنسان سلبيا .

- - الحاجة إلى الأمان و الشعور بالاطمئنان

إن رغبة الإنسان بالشعور في الأمن و الاستقرار ، يعد دافعا قويا لعملية الاتصال مع الآخرين .

- - الحاجة إلى الإقناع

الإقناع هو الهدف الإساسي من عملية التواصل مع الآخرين ، و ذلك من أجل تغير مواقفهم و تحريضهم على قول شيء ما ، و قد يكون فيه نوع من السلطة للحصول على ما نريد .

- - الإعانة على اتخاذ القرار

من المعلوم أن عملية الاتصال مع الآخرين تساعد الفرد على اتخاذ القرار المناسب ، و ذلك من أجل تبني سلوك معين نفكر بالقيام به ، بالإضافة إلى عملية البحث عن المعلومات التي تدعم عملية اختيار القرارات المناسبة .

- - الحاجة إلى التأكيد

و يتم ذلك للتأكيد على القرارات التي نتخذها من أجل الحصول على المعلومات و الآراء التي تدعم القرار المتخذ .

1. الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية

و يشتمل هذا الغرض على مجموعة من العناصر :

- - التعاون مع الآخرين

إن عملية الاتصال تساعد الإنسان على تكوين مجموعات اجتماعية متعددة ، و تساعد في تلبية احتياجاته الاجتماعية و الوظيفية .

- - الحفاظ على المؤسسات القائمة و المجتمع

يتم ذلك من أجل المحافظة على مؤسسات المجتمع المحلي من مراكز صحية و تعليمية و الاستفادة من التواصل المتبادل بين الأفراد .

1. الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية

و في هذا الجانب هدفان محددان هما :

- - الحصول على المعلومات

و هنا يتم تبادل المعلومات و الأخبار مع الآخرين بشكل دائم و آني ، من أجل تحقيق المنافع و دفع المضار .

- - فهم العالم من حولنا

و هنا يتم تحديد طبيعة الخريطة المادية و الاجتماعية لما يدور من حولنا في هذا العالم .

1. الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس
2. و هنا يكمن الهدف الأساسي من عملية التواصل و هي التعبير عن الأماني و توضيح وجهات النظر اتجاه الآخرين بطريقة مبدعة ، و يتم التعبير عن هذه الأفكار من خلال الكلمات أو الصور أو الأصوات .

اليوم الرابع

تاسعا : معوقات الاتصال :

تتعد معوقات الاتصال التي تؤثر على عملية التواصل مع الآخرين و بالتالي لا يتم تحقيق الأهداف المنشودة مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الأفراد و المنظمات معا ، و تتصل هذه المعوقات بالعناصر الأساسية لعملية الاتصال و على هذا الأساس سيتم دراسة هذه العقبات من خلال استعراض عناصر الاتصال : [[17]](#footnote-17)

1. المعوقات المرتبطة بالمرسل

يرى روزنفيلد [[18]](#footnote-18) أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا كبيرا من التركيز و الحكمة و المنطق و الدراية من قبل المرسل ، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له و للمستلم أهداف معينة .

و من أبرز المشاكل و المعوقات التي يكون مردها المرسل الآتي :

* الحالة النفسية للمرسل .
* الافتراضات و الأحكام الخاطئة أو المظللة لدى المرسل .
* الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة .
* عدم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال .
* التفاوت في السلطة الوظيفية .

1. المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال

تعد وسيلة الاتصال مهمة للغاية في عملية الاتصال ، لأنها تساعد المرسل في عملية الاتصال ، لذلك يتطلب من هذا الجانب أن تمتاز بفاعلية مميزة حتى يستطيع المرسل إرسال الرسالة .

و يمكن إيجاز المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال بالآتي :

* الاختيار الخاطئ للوسيلة .
* الاستخدام الخاطئ للوسيلة .
* تعدد المستويات الإدارية .
* سوء و ضعف وسيلة الاتصال .
* ازدحام و اختناق قنوات الاتصال .

1. المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالة

كثيرة هي المعوقات و المشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة ، حيث يكون قسم منها متعمد و الآخر غير متعمد ، و يمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي :

* + لغة الرسالة .
  + هدف الرسالة .
  + أسلوب كتابة الرسالة .
  + أسلوب نطق الرسالة .

1. المعوقات المرتبطة بالتغذية العكسية

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر الاتصال ، لأنها تعد بمثابة الخلاصة العامة لعملية الاتصال ، و يمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي :

* تركيز المرسل على الأهداف دون الاهتمام بدوافع و رغبات المستقبل .
* عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عمدمها .
* النظرة الفوقية لدى المرسل و عدم استعداده بأخذ آراء الآخرين .
* عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية .

عاشرا : أساليب التغلب على معوقات الاتصال

* التركيز على وسيلة الاتصال حتى تستطيع تحقيق الأهداف المنشودة من عملية الاتصال .
* التركيز على محتوى الرسالة من حيث المعنى و القدرة على التأثير بالآخرين .
* مراعاة الفروقات الثقافية و الاجتماعية و السلوكية .
* التركيز على جذب انتباه المستقبل ، و إثارة اهتمامه .
* العمل على تقليص حدة الضوضاء و التشويش ، لأن ذلك يؤثر على عملية الاتصال

اليوم الخامس

المهارات الأساسية لعملية الاتصال

1. مهارة التفكير

و تعرف هذه المهارة بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف و العلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال ، و لابد من التفريق بين نوعين من التفكير أثناء استخدام أو دراسة مهارة التواصل مع الآخرين هما :

- التفكير التحليلي

هو التفكير الذي يعتمد على المنطق كأساس للوصول إلى حل لمشكلة ما ، و لابد من إتباع خطوات علمية منطقية للتعرف على المراحل التي تمر بها المشكلة .

- التفكير الابتكاري

هو التفكير الذي يعتمد على الخيال و الإبداع للوصول إلى حل لمشكلة ما ، و يتميز هذا النوع بتعدد الأفكار المختلفة التي تقود الشخص للوصول إلى الحل .

1. مهارة التحدث

و تعرف هذه المهارة بأنها قدرة الشخص على التحدث بفاعلية مع الآخرين و تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث ، و عملية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد الشخص على إيصال رسالته بشكل فعال .

و حتى يتمكن المرسل من التحدث بفعالية إلى المستقبل ، يجب أن يراعي النقاط التالية :

* اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع .
* معرفة محتوى الرسالة ، و ما تتضمنه من مفاهيم .
* استخدام أساليب متنوعة في الحديث و التركيز على جوهر الموضوع .
* استخدام لغة بسيطة و مصطلحات واضحة .
* استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث .

1. مهارة الاستماع

و تعرف هذه المهارة قدرة المستقبل على التركيز بمحتوى الرسالة و فهمها على الوجه المطلوب ، و تمر هذه المهارة بعدة مراحل :

* الإنصات
* التفسير
* الاستيعاب
* التذكير
* التقييم
* الاستجابة ( لفظية ، غير لفظية ، استجابة المشاعر )

و حتى يتمكن المستقبل من عملية الاستماع للمرسل ، لابد من تنفيذ الخطوات التالية :

* عدم مقاطعة المرسل .
* التركيز على الهدف الأساسي لحديث المرسل .
* عدم إطلاق الأحكام على حديث المرسل حتى ينتهي من حديثه .
* التعمق في كلمات المرسل و محاولة تفسيرها بالوجه المطلوب .

1. مهارات الاتصال غير اللفظي

و تعرف هذه المهارة بأنها مجموعة من الأشكال الحركية و الإيماءات التعبيرية التي توحي إلى معاني يتفق عليها مجموعة من الناس ، و تستخدم هذه المهارة لتوضيح فكرة ما دون التعبير عنها بالكلام ، و من أهم أنوع الاتصالات غير اللفظية و التعبيرية ما يلي :

* النواحي الصوتية المصاحبة للكلام .
* الإنصات بالنظرات .
* الحركات الصامتة .
* استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات .

1. مهارة الإقناع

الإقناع هو عملية فكرية و شكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر و إخضاعه فكرة ما ، و حتى يستطيع أي شخص إقناع الآخرين بأي فكرة لابد أن يستخدم الشخص عدة أساليب منها ما يلي :

* التجارب الميدانية المعززة بالأرقام و الأدلة و البراهين .
* القصة القصيرة ذات المعاني و الدلالات .
* الأمثال العربية الأصيلة المستندة على الإرث الحضاري و الفكري .
* البراهين و الحجج .
* التعابير الطبيعية المتمثلة بالمودة و الاحترام و التقدير و الاعتزاز و السرور .

اليوم السادس

النماذج

النموذج رقم ( 1 )

مهارات الاتصال الفعال

النموذج رقم ( 2 )

مهارات الاتصال الأساسية

النموذج رقم ( 3 )

الفرق بين النوعين : ( التفكير التحليلي و التفكير الابتكاري )

|  |  |
| --- | --- |
| التفكير التحليلي | التفكير الابتكاري |
| 1- الاعتماد على المنطق | 1- الاعتماد على الخيال و الإبداع |
| 2- إتباع أسلوب متسلسل في خطوات معينة | 2- القفز من فكرة لأخرى و من مسار تفكير لأخر |
| 3- اشتراط الصواب في كل خطوة من خطواته | 3- لا يشترط الصواب في كل خطوة من خطواته |
| 4- استبعاد الأفكار المعروضة أولا بأول | 4- توليد أفكار جديدة و كم هائل من الأفكار المختلفة |

النموذج رقم ( 3 )

الإيماءات المتفق عليها في مجال الاتصال غير اللفظي

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الرقم | الإشارة | المعنى |
| 1 | دفع الرأس و خفضها في حركة واحدة | الموافقة |
| 2 | تقطيب الوجه | الاعتراض |
| 3 | إشباع حدقة العين مع الابتسامة | الصداقة |
| 4 | تقطيب الجبين و اتساع حدقة العين | الغضب |
| 5 | التحريك لعضلات الوجه | العصبية |
| 6 | الضغط على الأسنان | التوتر |
| 7 | مصمصة الشفاه للأمام | عدم الرضا |
| 8 | فتح الفم بدرجة كبيرة | عدم التصديق |
| 9 | فتح الفم نصف فتحة | الخوف |
| 10 | مسك الذقن | عدم الراحة |

1. - ابن منظور ، لسان العرب [↑](#footnote-ref-1)
2. - أبو بكر الرازي ، مختار الصحاح [↑](#footnote-ref-2)
3. - الأصفهاني [↑](#footnote-ref-3)
4. - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية [↑](#footnote-ref-4)
5. - محمد الطنوبي ، نظريات الاتصال [↑](#footnote-ref-5)
6. - عائض القرني ، كتاب حتى لا تكون كلا [↑](#footnote-ref-6)
7. - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية [↑](#footnote-ref-7)
8. - المصدر السابق [↑](#footnote-ref-8)
9. - المصدر السابق [↑](#footnote-ref-9)
10. - حميد الطائي و بشير العلاق ، اساسيات الاتصال : نموذج و مهارات . [↑](#footnote-ref-10)
11. -محمد هلال ، مهارات الاتصال : فن الاستماع و الحديث [↑](#footnote-ref-11)
12. - حميد الطائي و بشير العلاق ، اساسيات الاتصال : نماذج و مهارات . [↑](#footnote-ref-12)
13. - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية . [↑](#footnote-ref-13)
14. - المصدر السابق [↑](#footnote-ref-14)
15. - المصدر السابق [↑](#footnote-ref-15)
16. - المصدر السابق [↑](#footnote-ref-16)
17. - زيد منير عبوي ، فن الادرة بالاتصال [↑](#footnote-ref-17)
18. - ROSEFIELD: COMMUNICATION TAC TICS AND STRATEGIES [↑](#footnote-ref-18)