

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

أولاً : 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 ^١ : وصل الشيء وصلأ 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 ^٢ : وصل إليه يصل وصولاً أي بلغه ، و الوصل ضد الهجران ، و الوصل أيضا وصل الثوب و الخف وصله أي اتصل و ذريعة ، و كل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة .

و قال الأصفهاني في مفردات الألفاظ الاتصال ^٣ : اتحاد الأشياء بعضها ببعض كاتحاد طرفي الطائرة و ضدها الانفصال .

و يعرف الاتصال بأنه ^٤ " عملية تبادل المعلومات بواسطة رموز معينة " و قد عرفه الطنوبي : " 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 ^٦ : " سلوك أفضل السبل و الوسائل لنقل المعلومات و المعاني و الأحاسيس و الآراء إلى أشخاص آخرين و التأثير في أفكارهم و إقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية . "

^١ - ابن منظور ، لسان العرب

^٢ - أبو بكر الرازي ، مختار الصحاح

^٣ - الأصفهاني

^٤ - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية

^٥ - محمد الطنوبي ، نظريات الاتصال

^٦ - عائض القرني ، كتاب حتى لا تكون كلا

ثانيا : أهمية الاتصال

إن عملية الاتصال تحدث في أي زمان و مكان نلتقي بأشخاص كثير ، 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 ^٧ :

- 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 ^٨ :

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

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

^٧ - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية
^٨ - المصدر السابق

- ٣- القناة أو الوسيلة : الطريقة التي يقوم بها المرسل لإيصال الرسالة إلى المستقبل ، و قد تكون هذه الوسيلة إما كتابية أو شفوية .
- ٤- المستقبل : شخص يقوم بتحليل الرسالة و تفسيرها ، و نتيجة هذا التفسير تصل إلى المعنى أي الفكرة .
- ٥- التغذية الراجعة : يقوم المستقبل بإبلاغ المرسل عملية تسليمه للرسالة و فهمه لها يقوم بالرد عليها ، و هنا يتحول المستقبل إلى مرسل .
- ٦- البيئة : و يقصد بها السياق الذي يتم فيه عملية الاتصال .
- ٧- المعوقات و مصادر التشويش : أي المعوقات و الأسباب التي تؤدي إلى عدم وضوح الرسالة و فهم معناها .

اليوم الثاني

رابعاً : 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 ^٩ :

١- 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 .

٢- 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 ^{١٠} :

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

٣- الاتصال الجمعي

و فيه تنتقل الرسالة من شخص واحد إلى عدد من الأشخاص يستمعون ، و يتميز هذا النوع من الاتصال بالصيغة 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 .

٤- الاتصال الجماهيري

^٩ - المصدر السابق

^{١٠} - حميد الطائي و بشير العلاق ، اساسيات الاتصال : نموذج و مهارات .

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 .

٥- 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 ^{١١} :

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

اليوم الثالث

^{١١} -محمد هلال ، مهارات الاتصال : فن الاستماع و الحديث

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 ^{١٢} :

١- 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 .

٢- 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 ^{١٣} :
- 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 .

^{١٢} - حميد الطائي و بشير العلاق ، اساسيات الاتصال : نماذج و مهارات .
^{١٣} - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية .

• إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل و الشواهد و الأدلة في مثل هذا النوع من الاتصالات

• إمكانية استخدام الصور و الرسومات و الجداول و غيرها .

٣- 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) .

٤- 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 .

سابعاً : استراتيجيات الاتصال الفعال

يعرف الاتصال الفعال^{١٤} : " بأنه عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصد المرسل . "
و نظراً 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^{١٥} :

١- 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 .

٢- إستراتيجية (أخرج و رغب)

^{١٤} - المصدر السابق

^{١٥} - المصدر السابق

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 .

٣- 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 .

٤- 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 ^{١٦} :

١- الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات

و يندرج تحت هذه الأغراض مجموعة من العناصر :

- البقاء و المحافظة على الحياة

لقد أثبتت 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 الأمان و الاستقرار ، يعد دافعا قويا لعملية الاتصال مع الآخرين .

- الحاجة إلى الإقناع

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

^{١٦} - المصدر السابق

- الإعانة على اتخاذ القرار

من المعلوم أن عملية الاتصال مع الآخرين تساعد الفرد على اتخاذ القرار المناسب ، و ذلك من أجل تبني سلوك معين تفكر 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 .

٢- 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 .

٣- 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 .

٤- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس

٥- و هنا يكمن الهدف الأساسي من عملية التواصل و هي التعبير عن الأمانى 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^{١٧} :

١- المعوقات المرتبطة بالمرسل

يرى روزنفيلد^{١٨} 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 المظلمة لدى المرسل .
- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة .
- عدم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال .
- التفاوت في السلطة الوظيفية .

٢- 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 .

٣- 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 .

^{١٧} - زيد منير عوي ، فن الادرة بالاتصال

^{١٨} - ROSEFIELD: COMMUNICATION TAC TICS AND STRATEGIES -

• هدف الرسالة .

• أسلوب كتابة الرسالة .

• أسلوب نطق الرسالة .

٤- 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 عمدتها .

• 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

١- 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 .

٢- 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 بفاعلية 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 .

٣- 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 .

٤- مهارات الاتصال غير اللفظي

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

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

٥- 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 :

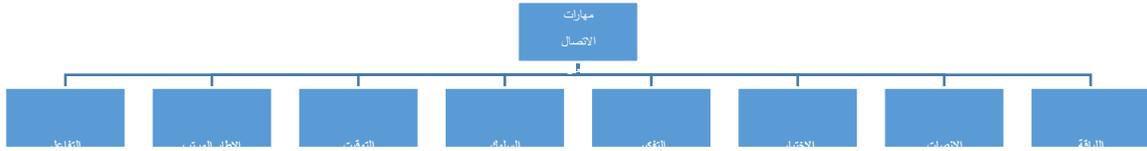
- التجارب الميدانية المعززة بالأرقام و الأدلة و البراهين .
- القصة القصيرة ذات المعاني و الدلالات .
- الأمثال العربية الأصيلة المستندة على الإرث الحضاري و الفكري .
- البراهين و الحجج .
- التعابير الطبيعية المتمثلة بالمودة و الاحترام و التقدير و الاعتزاز و السرور .

اليوم السادس

النماذج

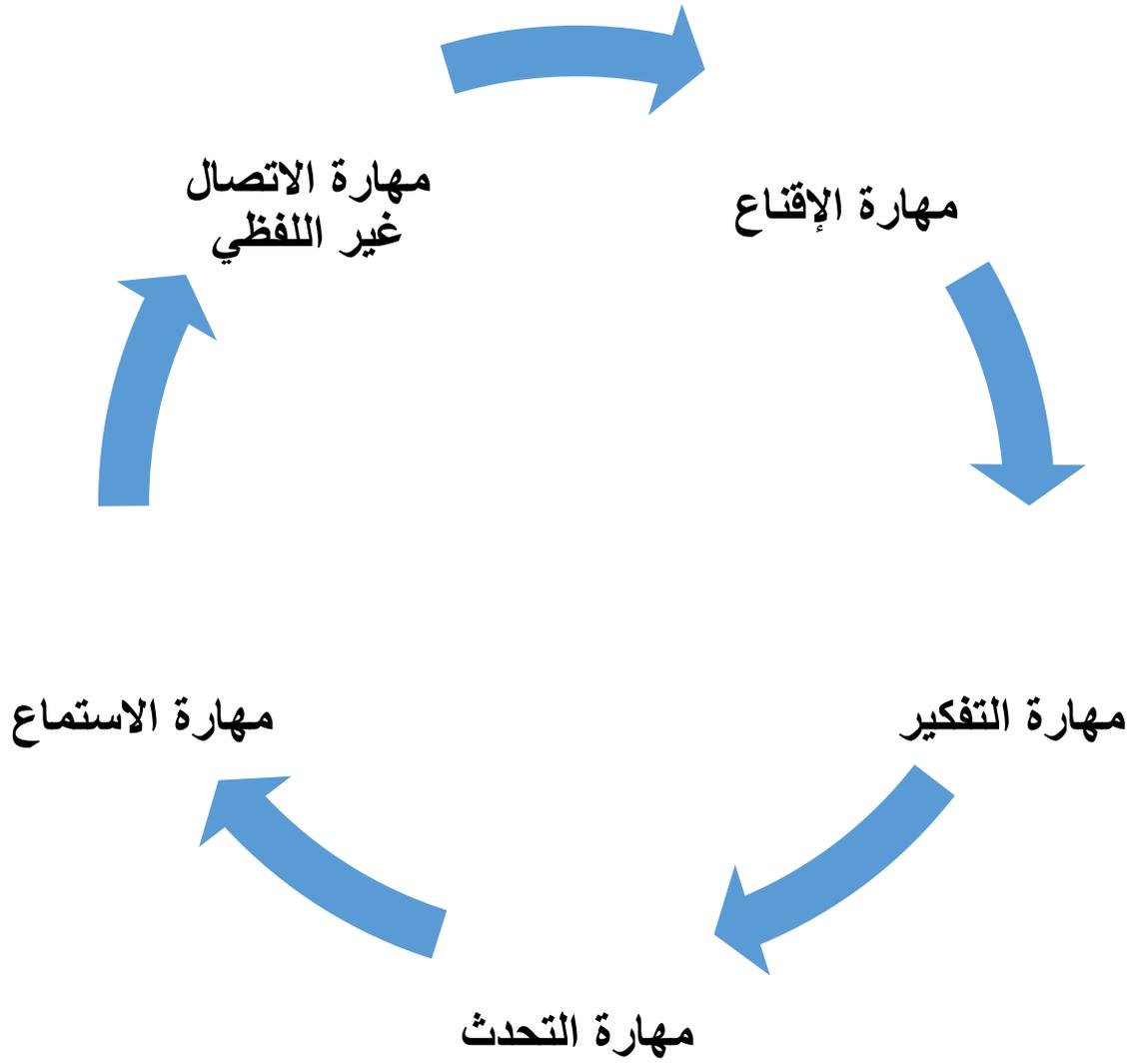
النموذج رقم (١)

مهارات الاتصال الفعال



النموذج رقم (٢)

مهارات الاتصال الأساسية



النموذج رقم (٣)

الفرق بين النوعين : (التفكير التحليلي و التفكير الابتكاري)

التفكير التحليلي	التفكير الابتكاري
١- الاعتماد على المنطق	١- الاعتماد على الخيال و الإبداع
٢- إتباع أسلوب متسلسل في خطوات معينة	٢- القفز من فكرة لأخرى و من مسار تفكير لأخر
٣- اشتراط الصواب في كل خطوة من خطواته	٣- لا يشترط الصواب في كل خطوة من خطواته
٤- استبعاد الأفكار المعروضة أولاً بأول	٤- توليد أفكار جديدة و كم هائل من الأفكار المختلفة

النموذج رقم (٣)

الإيماءات المتفق عليها في مجال الاتصال غير اللفظي

المعنى	الإشارة	الرقم
الموافقة	دفع الرأس و خفضها في حركة واحدة	١
الاعتراض	تقطيب الوجه	٢
الصداقة	إشباع حدقة العين مع الابتسامة	٣
الغضب	تقطيب الجبين و اتساع حدقة العين	٤
العصبية	التحريك لعضلات الوجه	٥
التوتر	الضغط على الأسنان	٦
عدم الرضا	مصمصة الشفاه للأمام	٧
عدم التصديق	فتح الفم بدرجة كبيرة	٨
الخوف	فتح الفم نصف فتحة	٩
عدم الراحة	مسك الذقن	١٠