

مهارات الاتصال هي القدرة على استخدام الكلمات والجمل والعبارات والالفاظ للتواصل مع الآخرين سواء كان ذلك بشكل شفهي أو بشكل مكتوب أو من خلال الرموز والاشارات والمؤثرات الصوتية

ينقسم الاتصال الى : 1- اتصال لفظي 2- اتصال غير لفظي

1. الاتصال اللفظي :

هو الاتصال من خلال الكلمات والعبارات المنطوقة وينقسم الى قسمين

- اتصال شفهي :** وهو متعلق بعملية النطق خلال عملية الاتصال ويشتمل على ((مهارة التحدث – مهارة الاستماع))
- مهارات التحدث : القدرة على استخدام اللغة اثناء عملية الاتصال بالإضافة الى الإلقاء الجيد
 - مهارات الاستماع : القدرة على فهم اللغة والكلام والانفعال معه والاستجابة له

اتصال كتابي : ويشتمل على المهارات التي تتعلق بالتعبير الكتابي و تسجيل البيانات بصوره تسهل فهم الرسالة

- مهارات الكتابة : التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون اخطاء املائية والتعبير الصحيح بالكلمات المناسبة
- مهارات القراءة : التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني بحث يسهل فهمها بدون تحريف او تشويه

2. الاتصال غير اللفظي :

هو الاتصال الذي يتم من دون الكلمات وينقسم الى نوعين :

- نبرات الصوت : هي المؤثرات الصوتية المصاحبة للصوت وتأثيرها 38% من عملية الاتصال
- لغة الجسم والإشارات : هي اللغة الرمزية التي يصل تأثيرها الى 55% من عملية الاتصال

المهارة : هي القدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الاتقان بمجهود أقل ووقت أقل بأقل التكاليف ولاكتساب مهارة الاتصال اللفظي فإنه يحتاج إلى :

- **معرفة نظرية :** معرفة المبادئ النظرية لكل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس فعاليتها
- **ممارسة عملية :** تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية

التحدث : هو عملية تبادل المعلومات والافكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات

العناصر الاساسية لعملية التحدث :

- الطلاقة : القدرة على استدعاء الكلمات من الذهن في صورته واضحه
- الانسياب : القدرة على سرد الأفكار من العقل واخراجها بصورته مترابطة
- صحة التعبير : القدرة على الوصف الدقيق باستخدام الكلمات والمعاني
- سلامة الأداء : القدرة على اخراج الحروف من مخارجها الصحيحة

خطوات عملية التحدث :

- الاستثارة : اثارة العقل واستدعاء الكلمات بسبب شعور واحساس
- التفكير : اختيار الكلمات وربط الاحداث سوياً
- الصياغة : اختيار ترتيب الحروف والكلمات وترتيبها
- النطق : تجميع الحروف والكلمات والأفكار والتحدث بها

مراحل عملية الانصات :

- **السمع :** استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية ونقلها الى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي
- **الاستماع :** ترجمة الاصوات الى دلالات لفظية مفهومة
- **الانصات :** عملية ومحاولة فهم المعنى المقصود من الرسالة والحكم على مدى صحتها ومن ثمن الاستجابة لها .

وتتضمن عملية الانصات ما يلي :

- **التفسير** : تفسير معاني الكلمات والحروف والدلالات من خلال الربط بين ما يسمعه وما هو متراكم من تجاربه
- **التحليل** : تحليل وفك الكلمات الى عناصر اوليه ورددها الى اصلها
- **التركيب** : اعادة ترتيب الحروف والكلمات ومحاولة الوصول بها الى معاني جديده مناسبة من خلال الربط بينها
- **التقويم** : الحكم على الكلمات والمواقف بناء على الخبرة والمواقف المشابهة
- **الاستجابة** : تحويل الفكرة الى سلوك مثال / الابتسام – تحريك اليد – الذهاب بعيدا – هز الرأس
- **التذكر** : اعادة ما تم سماعه من المرسل (المتحدث) واستخدامه في المواقف المشابهة عن تكرار حدوثه

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الانصات :

- **غير منصات (non listener)** : لا يستمع الى الرسالة و لا يحاول فهمها .. فقط يسمع بدون تركيز
- **المنصات جزئياً (Marginal Listener)** : يستمع وبأخذ ما يريد ويترك ما لا يريد
- **المنصات المقوم:** (Evaluative Listener) : مستمع الى الرسالة ويعمل فيها عقله ويحاول اصطبياد الاخطاء فقط
- **المنصات النشطة:** (Active Listener) : يستمع بتركيز ويحل ويفسر ويحاول فهم مضمون الرسالة وما وراء المضمون

انماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي :

- **البصري** : هو الشخص الذي يرى العالم من حولة من الصور والرؤية بالعين ويركز بتعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية ك الصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان ويحول المعاني المجردة الى صور مشاهده
- **صفاته** : السرعة في الحركة أو الطعام أو الكلام وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة .. ذو قرارات سريعة فجائية ومستوى المخاطرة عنده كبير
- **كيف التعامل معه** : يتم التعامل معه من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الدقة والاتقان
- **السمعي** : هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع ويركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته ويحب السمع كثيراً وله مقدرة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم بالأخبار والألفاظ
- **صفاته** : بطيء في الحركة والكلام , متأن في اتخاذ القرارات ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذ القرار ليقال من مستوى المخاطرة , صاحب قرار حكيم , حذر ((يصلح أن يكون إداري ناجح))
- **كيفية التعامل معه** : من خلال الكلمات والقصص والروايات والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص المشابهة و تأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة
- **الحسي** : هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس , ويركز في تعامله مع الآخرين على أحاسيس ومشاعرة , وغالبا ما يكثر في عباراته ذات الدلالات الحسية مثل ((اشعر – احس – شدة – ألم – حزن – سرور – جرح – ضيق))
- **صفاته** : بطيء ويني قراراته على المشاعر والأحاسيس والعواطف , غالباً قراراته غير حكيمة لتغير الأحاسيس طبقاً لحالته النفسية لذلك لا يصلح أن يكون إدارياً حازماً

مقومات الاتصال اللفظي :

- **الرغبة في الاتصال** : وهي من اهم مقومات عملية الاتصال الشفوي .
- **وضوح الصوت** : خروج الصوت من مخرجها الطبيعية بطريقة سليمة وبدرجة مناسبة .
- **التكرار** : اعادة ذكر العبارات أو الكلمات اذا لزم الأمر لكي يستطيع المستقبل التأكد من فهم الكلمات
- **التشجيع والتجاوب** : وذلك باستخدام الايماءات والحركات التي تدل على الاستجابة وقبولها من المرسل
- **التغذية الراجعة** : الاستجابة الفورية للمستقبل بحيث تصل تلك الاستجابة الى المرسل في نفس الوقت

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة
- تتحكم فيه قواعد اللغة – أي لغة – من حيث القواعد و الاسلوب والتركييب والبناء
- يقتصر على ثقافة واحده فقط
- اقل تأثيراً
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو وهي مرحلة الكلام عند الطفل
- أقل صدقاً من الاتصال الغير لفظي

المصطلحات :

- **الاتصال اللفظي** : تبادل اللغة الكلامية بين المرسل والمستقبل لإيصال اكبر قدر ممكن من فحوى الرسالة .
- **المرسل** : هو مصدر الرسالة
- **الرسالة** : هي المعلومات أو الافكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الاتصال
- **المستقبل** : هو الطرف الذي يستقبل الرسالة ويحللها ويترجمها ويفهمها

مهارات التعبير

هي قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً أو سلوكاً) لمشاعره وأفكاره تجاه الأشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها

قواعد التعبير الفعال :

- استخدام الرسائل المباشرة : هو أن تحدد متى يكون من الضروري التعبير عن آرائك للآخرين .
- الرسائل الفورية : التعبير المباشر عن المشاعر السلبية او الايجابية
- وضوح الرسالة : وضوح الرسالة هو انعكاس كامل ودقيق لأفكارك ومشاعرك و احتياجاتك وملاحظاتك .
- أن تكون الرسالة صريحة : وهي التي يتطابق هدفها الظاهر مع هدفها الحقيقي .
- تقدير الآخرين : ان تحترم الرسالة مشاعر الآخرين فمن شأن ذلك أن يجذب الطرف الآخر في اتجاهك .
- احترام عقل المستقبل : عدم الكذب والمبالغة على المستقبل والاستخفاف به

مبادئ احترام العقل :

1. مبدأ العلية : الأشياء لا يمكن أن تنتج بالصدفة , فكل نتيجة أو حادث مجموعة من الاسباب .
2. مبدأ الشيء ونقيضه : لا يمكن اثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت
3. مبدأ الكل أكبر من الجزء : ويعني ان العقل الطبيعي يسلم بالأشياء الكبيرة والصغيرة و

مميزات وعيوب التعبير الشفهي :

- **المميزات** :
 1. تفسير الغامض من المصطلحات
 2. مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل
 3. التفاعل في العملية الاتصالية

- **العيوب** :
 1. لا يمكن اعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها
 2. لا يمكن الغاء الرسالة الاتصالية
 3. المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل