



مهارات الاتصال

# الاتفاقيات



الحضور والانصراف  
في الوقت المحدد



التفاعل مع المجموعة



تنفيذ جميع التمارين



تقبل قرارات المدرب



الحب بين المجموعات



الابتسامة طوال الوقت



تقبل جميع  
الآراء بصدق ورحب



المحمول مغلق



المحافظة على الانضباط



حسن الظن  
والثقة المتبادلة

# أنواع الاتصال

من حيث اللغة المستخدمة

# اتصال لفظي



ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال ، أو لنقل رسالة من المرسل للمستقبل ، ولا يجب أن ننسى أن الاتصال اللفظي يجمع بجانب الالفاظ المنطوقة الرموز الصوتية ، فعبارة " أهلا وسهلا " قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مختلفة عن معناها الأصلي

# الاتصال غير اللفظي



ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع  
الاتصال التي تعتمد على اللغة غير  
اللفظية، مثل :

✓ لغة الإشارة

✓ لغة الحركة والأفعال

✓ لغة الأشياء

من حيث حجم المشاركين في  
العملية الاتصالية

# الاتصال الذاتي



وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد ،  
أو بين الفرد ونفسه .. أي أنه الاتصال  
الذي يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن  
أفكاره وتجاربه ومدركاته

# الاتصال الشخصي



وهو الاتصال المباشر ، أو الاتصال المواجهي ، حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر ، في موضوع مشترك ، ويتيح أيضا فرصة التعرف السريع والمباشر على تأثير الرسالة ، مما يتيح فرصة أمام القائم بالاتصال لتعديل رسالته ، لتصبح أكثر فاعلية وتأثير

# الاتصال الجمعي

وهو يحدث بين مجموعة من الأفراد  
مثل أفراد الأسرة زملاء الدراسة  
أو العمل ، حيث يتاح المشاركة للجميع  
في الموقف الاتصالي



# الاتصال العام



ويعنى وجود الرد مع مجموعة كبيرة  
من الأفراد ، كما هو الحال فى الندوات  
والمحاضرات والمسارح

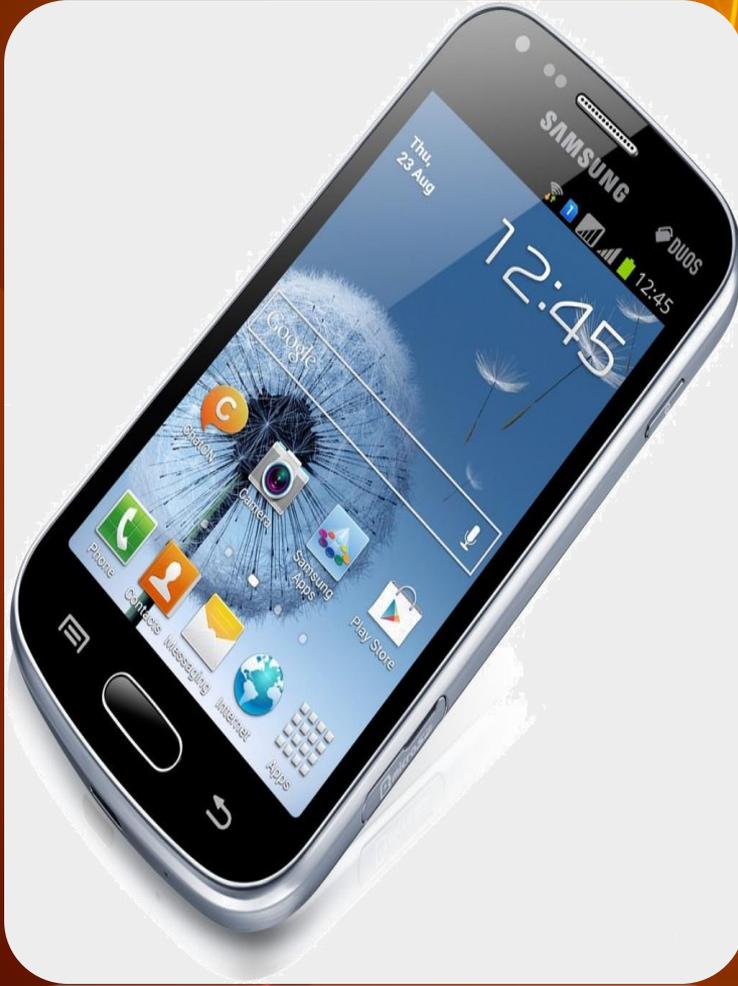
# الاتصال الجماهيري

## Communications



وهو عملية الاتصال التي تتم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية ، وهو يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ، ولافراد غير معروفين للقائم بالاتصال ، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة ، ويسرعة فائقة ، مع مقدرة على خلق رأى عام

# الاتصال الوسطى



وهو يحتل مكانا وسطا بين  
الاتصال المواجهى ، والاتصال  
الجماهيرى ، وهو يشمل الاتصال  
السلكى من نقطة إلى أخرى ،  
مثل الهاتف والتلكس .....

# نماذج الاتصال

# النموذج الخطي

# النموذج الخطي



ومن الممكن أن نتخذ نموذج أرسطو كنموذج دال عليه حيث يرى أن البلاغة وكان يعنى بها الاتصال هي البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة ، وقد قسم دراسته تحت العناوين التالية :

- ✓ الخطيب ( المرسل )
- ✓ الخطبة ( الرسالة )
- ✓ المستمع ( المتلقي )

# النموذج التفاعلي

# النموذج التفاعلي



ثانيا: النموذج التفاعلي:  
ومن الممكن أن نتخذ نموذج روس  
كنموذج دال عليه ، حيث يعتمد على  
ستة عناصر أساسية هي :

- المرسل ✓
- الرسالة ✓
- الوسيلة ✓
- المتلقي ✓
- رجع الصدى ✓
- السياق ✓

# مكونات الاتصال

المُرْسِلُ أو المُرْسِدُ

ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم

الرسالة موضوع الاتصال

وسيلة الاتصال

المرسِل أو المصدر

## المرسِل أو المصدر

يتحدد مصدر الاتصال أو مُرسِل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم

# ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم

# ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم

يهدف المرسل لأي رسالة إلى تحقيق نوع من الاشتراك والعمومية بينه وبين مستقبل الرسالة لتحقيق هدف محدد وبالتالي فهناك ضرورة لترجمة أفكار ونوايا ومعلومات العضو المرسل إلى شكل منظم

# الرسالة

# الرسالة

الرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها عوامل فاعلية الاتصال إن عملية الاتصال لا تحدث في فراغ

# عوامل فعالية المصدر

✓ المصداقية: وهي المصداقية التي يكتسبها المصدر من خلال التدريب، والخبرة بالموضوع

✓ الجاذبية: وتتحقق عندما يكون القائم بالاتصال قريبا من الجمهور من الناحية النفسية والاجتماعية

✓ السلطة : فهو يملك الثواب والعقاب ، ويهتم بالحصول على الموافقة للرسائل التي يقدمها



# عوامل فعالية الرسالة



ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الرسالة ، سهولة استيعابها ويرتبط بها خمس متغيرات اسلوبية هي :

- ✓ القابلية للاستماع ، أو القراءة
- ✓ أن تتضمن الرسالة اهتمامات المتلقى ومصالحه
- ✓ الواقعية
- ✓ القابلية للتحقق
- ✓ الاستمالة (العاطفية - العقلية - التخويف )

اذكر أمثلة واقعية على:  
الاستمالة العاطفية

.....

.....

.....

.....

اذكر أمثلة واقعية على:  
الاستمالة العقلية

.....

.....

.....

.....

اذكر أمثلة واقعية على:  
استمالة التخويف

.....

.....

.....

.....

# عوامل فعالية الوسائل الإعلامية



إذ تعتبر الوسائل الحية المسموعة والمرئية أكثر تأثيراً من غيرها في تغيير الاتجاهات ، يتبعها الوسائل الشفوية (المسموعة) ، ثم الوسائل المكتوبة (المقروءة)

# عوامل فعالية المتلقي

حيث يرتبط نجاح الاتصال بمدى معرفتنا بنوعية الجمهور الذي يستقبل الرسالة ، وقد صنف " دينيس هوويت " جمهور المتلقين إلى نوعين رئيسيين هما:

- ✓ الجمهور العنيد
- ✓ الجمهور الحساس

إلى أي جمهور تصنف نفسك ؟  
اذكر موقفاً يؤيد كلامك

.....

.....

.....

.....

# خطوات عملية الاتصال

## الخطوة الأولى حدد المشكلة

- ✓ ما هي الظروف التي أوجدت لديك تلك الحاجة الملحة إلى أن ( تتكلم ) ؟؟
- ✓ ما هي الحاجات التي ينبغي الوفاء بها ؟
- ✓ من هم المستقبلون ؟ وما عددهم ؟ هل هم متجانسون في مصالحهم واهتماماتهم ؟
- ✓ أم متنوعوا المصالح والاهتمامات ؟ هل لديهم معرفة طيبة وصحيحة بالمشكلة أم لديهم معرفة بها ولكنها ناقصة أو خاطئة أو مضللة ؟ هل هم معادون أم منصفون أم غير مدركين بالمشكلة على الإطلاق ؟ هل هم يتصرفون على نحو خاطئ أم هم لا يقومون بأى تصرف على الإطلاق ؟
- ✓ ما هي طبيعة العلاقة بين المرسل والمستقبل ؟ وما مدى قدرة المرسل على أن يطلب من المستقبلين تخصيص بعض وقتهم له ؟ إن التوصل إلى إجابات دقيقة لتلك الأسئلة المترابطة سوف يحدد إلى مدى بعيد الشكل النهائي لمجهود الاتصال ومدى كفاءته وفاعليته.

## الخطوة الثانية حدد الهدف الأساسي من الاتصال

- ✓ هل هو مجرد توصيل معلومة؟ أم تحفيز وتبنيه الفكر؟
- ✓ هل يسعى المرسل إلى إقناع المستقبل أو المستقبلين بعقيدة معينة؟ أم أنه يحاول أن يقتنع المستقبل أو المستقبلين بالتصرف على نحو ما بواسطة الأمر المباشر؟ أم بالإقناع؟ ( إذا كان المرسل يستخدم الإقناع فإن الاتصال يصبح جزءاً من عملية البيع ) وبالتالي ما هو الفعل أو التصرف المرغوب؟

## الخطوة الثالثة قم بإعداد الصيغة النهائية للرسالة

- ✓ اجمع المعلومات المتصلة بالموضوع.
- ✓ ضع الأفكار العامة للمشروع.
- ✓ قم بإعداد مسودة الرسالة.
- ✓ هل هي خالية من الثغرات ؟ هل تساعد حقاً على حل المشكلة .

# الخطوة الرابعة اجعل الرسالة ملائمة للمستقبلية

- ✓ من هم المستقبلون.
- ✓ ما هي طبيعة اهتماماتهم ؟
- ✓ هل هم جميعاً مهتمون بالأمر بنفس الدرجة ؟
- ✓ هل من الضروري تغليف الرسالة بمظهر جذاب أو مقبول ؟
- ✓ إذا كانت الرسالة تتطلب استجابة من نوع ما ، فما هي أسهل وسيلة يستجيب بها المستقبل ؟

## الخطوة الخامسة أقم العلاقة ووطدها

- ✓ انتق الوسيلة أو وسائل الاتصال الأكثر ملائمة للهدف من بين وسائل الاتصال المتاحة
- ✓ ضع الرسالة فى الصورة الأكثر ملائمة
- ✓ ومن السهل على المرسل أن يستسلم لإغراءات وسائل الاتصال وسحرها باستخدام وسائل التمايل لذاتها وخاصة حينما يكون هدف الرسالة غامضاً ولكن يجب ألا يغيب عن أذهاننا ، أن وسائل الاتصال وأساليبها الفنية ما هى إلا أدوات يستعان بها لتوصيل الرسالة وبالتالي يجب ألا تستحوذ تلك الأساليب على اهتمامنا إلا بالقدر الذى يتناسب مع دورها هذا .

# الخطوة السادسة قم بقياس النتائج

- ✓ هل الرسالة وصلت ، وفهمت ؟
- ✓ هل أحدثت الأثر المطلوب ؟

# تمرین عملی

# وسيلة الاتصال

# وسيلة الاتصال



ترتبط الرسالة موضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها. ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيحمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها

الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه

الاتصال بواسطة التليفون

الاتصالات غير الرسمية

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها

الاتصال من خلال الاجتماعات

الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة

تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص

## وسائل الاتصال

هناك نوعان من وسائل الاتصال، النوع الرسمي والنوع غير الرسمي، والنوع الأخير هو الذي تستخدمه جماعات المنظمات غير الرسمية في المنشأة وهو يتمتع على درجة عالية من التصديق من جانب أعضاء هذه الجماعات

# أما وسائل الاتصال الرسمي فتتضمن بالإضافة إلى المسالك التنظيمية المحددة العديد من الوسائل منها الآتي

- ١- المقابلات الخاصة.
- ٢- الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم.
- ٣- الاجتماعات العامة.
- ٤- المؤتمرات.
- ٥- المكالمات التليفونية.
- ٦- المجلات والجرائد الداخلية (التي تصدرها الشركة).
- ٧- التقرير السنوي للموظفين.
- ٨- الخطابات البريدية المباشرة.
- ٩- الملصقات على الحائط.
- ١٠- النشرات الدورية.
- ١١- النشرات الخاصة.

# تصنيف الاتصال

الاتصال المتجه إلى أسفل

1

الاتصال المتجه إلى أعلى

2

الاتصال الشفهي

3

الاتصال الكتابي

4

## تمرين عملي

قم بكتابة طلب لمديرك لطلب إجازتك السنوية ، لحاجتك للراحة ، مع علمك بأن الوقت غير مناسب حيث أن الشركة تمر بموسم رواج

.....

.....

.....

.....

# لكي تجعل اتصالاتك فعالاً يجب أن تراعي ما يلي

يجب أن تأخذ في اعتبارك أن الاتصال عبارة عن علاقة  
تبادلية إنسانية

1

حدد أهدافك من الاتصال مع مراعاة الكيفية التي يمكن أن  
يفسر بها الطرف الآخر

2

قبل الاتصال عليك أن تكتشف الأشياء التي تثير اهتمام  
الطرف الآخر

3

يجب أن تكن رسالتك ذات قيمة للطرف الآخر على حسب  
مفاهيمه للأشياء

4

# لكي تجعل اتصالاتك فعالاً يجب أن تراعي ما يلي

تذكر أن لغة المشاعر والاحساسات تكون أغلب الأحيان أكثر إقناعاً من لغة العقل

5

عليك أن تعطي الطرف الثاني وقتاً كافياً للاشتراك في الحوار

6

حول أن تتنبأ بالاستقبال المحتمل لرسالتك من الطرف الآخر

7

ليكن كلامك في حدود العلاقة التي تربطك بالطرف الآخر ولا تتعد هذه الحدود

8

# مهارات خاصة في الاتصال الفعال - مهارات الحديث

استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهل وغير  
رسمي

1

استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع  
بالمعلومات الفنية

2

أحسن استخدام الدعابة لتخفيف حالة القلق ولا تسرف في  
استخدامها

3

راعى عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل  
اعتدل في السرعة في الكلام

4

# مهارات خاصة في الاتصال الفعال - مهارات كتابية

هناك عدد من العوامل التي يجب مراعاتها لزيادة مهارة الكتابة وهذه العوامل هي :

هل هذا الخطاب ضروري حقيقة ؟

1

هل هذا الخطاب كافي ؟

2

هل هذا الخطاب فعال ؟

3

# قسم الخطابات والرسائل إلى أربع مجموعات

مجموعة خاصة بالمعلومات الروتينية أو رسائل الأخبار

1

رسائل الرفض أو الإخبار السيئة

2

رسائل الإقناع والتحرير

3

رسائل خاصة بالمشاركة في ممارسة أعمال معينة

4

# مهارات الإصغاء

# فيما يلي بعض الإرشادات المفيدة عند التخاطب وجهاً لوجه

قف عن الكلام فلا تستطيع الإصغاء وأنت تتكلم

1

ضع المتكلم في وضع مريح وطبيعي وبالتالي يمكن  
مساعدة المتحدث على الكلام بحرية

2

أشعر المتكلم برغبتك في السماع وذلك من خلال المتابعة  
باهتمام

3

تحرر من الذهول والارتباك وذلك بضبط تصرفاتك وعدم  
الانصراف إلى أشياء أخرى

4

# تمرین

# ملقاتكم في دورات اخرى

