

# Communication Skills

SECOND SEMESTER

2015-2016

## الوحدة الثانية

### مهارات الإتصال الأساسية

# مقدمة

يقوم الإتصال أساسا بين الأفراد على استخدام الكلمات والجمل أوالعبارات والألفاظ في التواصل مع الآخرين، سواء كان هذا التواصل بشكل شفهي أو بشكل مكتوب أو كان من خلال الرموز والاشارات والمؤثرات الصوتية.

يمكن تقسيم الإتصال من حيث اللغة الى :

**أولا : اتصال لفظي:** وهو الإتصال من خلال الكلمات والعبارات المنطوقة، ويكون تأثير هذا النوع على عملية الإتصال بنسبة 7% وينقسم الى:

- ✓ مهارات الإتصال الشفهية.
- ✓ مهارات الإتصال الكتابية.

**ثانيا : اتصال غير لفظي:** وهو لا يتم من خلال الكلمات، وينقسم إلى النوعين التاليين:

- ✓ نبرات الصوت: وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات حيث يكون تأثيرها بنسبة 38% من عملية الإتصال.
- ✓ لغة الجسم والإشارات: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها الى نسبة 55% من عملية الإتصال.
- ❖ عملية الإتصال ليست عملية آنية أو فطرية تولد مع الانسان، بل هي عملية مكتسبة يتدرب الانسان على مهاراتها وفنونها وكيفيةها إلى أن يصل فيها إلى

# المهارة

- ❖ **المهارة :** المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.
- ❖ **مهارات الإتصال:** مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالإتصال مع الآخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في الآخرين.
- لكي يتمكن الفرد من اكتساب مهارة الإتصال اللفظي فإنه يحتاج إلى أمرين:
- ✓ **معرفة نظرية:** من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبني عليها كل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس مدى فاعليتها.
- ✓ **ممارسة عملية:** تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية.

# الاتصال اللفظي

❖ **الاتصال اللفظي** : تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين المرسل والمستقبل بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها.

# مهارات أساسية للاتصال اللفظي

**1- مهارات الاتصال الشفهي:** وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

**\* مهارة التحدث:** وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.

• **مهارة الاستماع:** وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

**2- مهارات الاتصال الكتابي:** تشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة إلى المستقبل ومن المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

**\* مهارة الكتابة:** وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة وإتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.

**\* مهارة القراءة:** وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.

# العناصر الأساسية لعملية التحدث

يعتمد التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهي :

1- **الطلاقة:** ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمتراصة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.

2- **الانسياب:** ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.

3- **صحة التعبير:** ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ وكلمات الوصف للموقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.

4- **سلامة الأداء:** ويقصد به قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

# خطوات عملية التحدث

## 1- الاستشارة:

وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدأ الاستشارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والإحساس.

## 2- التفكير:

حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والإبقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف

## 3- الصياغة:

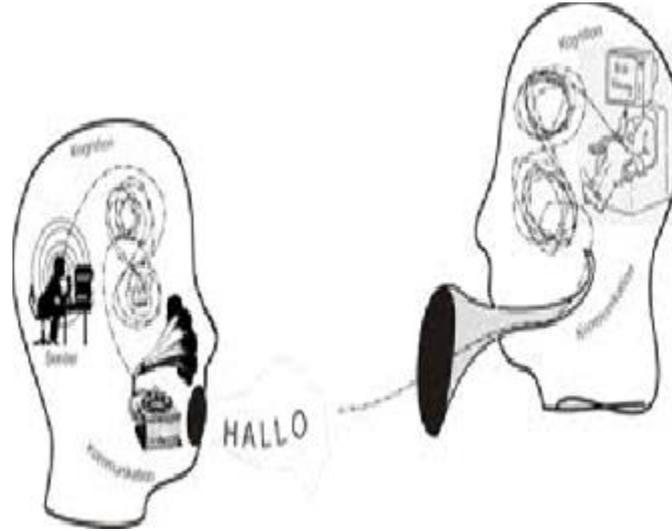
حيث يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف

## 4- النطق:

وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل بإعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها

# مهارة الاستماع والإنصات

- ❖ يتأثر الانسان بالأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع، وهي أول حاسة تقوم بوظيفتها بعد ميلاد الإنسان. ويعد الاستماع من المهارات الأساسية في بناء علاقات جديدة مع الآخرين وفهمهم، فهو نشاط ضروري لجمع المعلومات وتجنب المشاكل قبل حدوثها، كما أن الاستماع للآخرين هو بمثابة توجيه رسالة تقدير واحترام لهم ولآرائهم الشخصية.



**ضرورة الاستماع للآخر من المهارات المهمة في الإتصال**

# مراحل عملية الانصات

**مرحلة السمع :** وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي

**مرحلة الاستماع :** وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم أعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة إليه في الماضي.

**مرحلة الإنصات :** وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

❖ وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد القرار بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إليه، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

**1- التفسير:** حيث يقوم العقل بعملية التفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيرا في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.

**2- التحليل:** حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.

**3- التركيب:** ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معا، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.

**4- التقويم:** وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.

**5- الاستجابة:** وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولياً أو فعلياً. فمن أمثلة السلوك القولية ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو أخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلية رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيداً عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.

**6- التذكر:** وهي آخر مراحل الإنصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى.

## تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات

\* **الشخص غير المنصت:** وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.

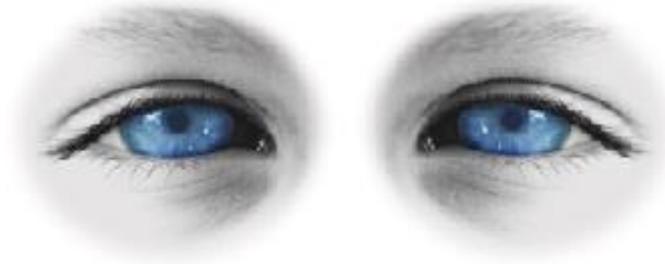
\* **الشخص المنصت جزئياً:** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالاً كاملاً باستخدام كل العمليات العقلية، بل باستخدام بعضها دون الآخر.

\* **الشخص المنصت المقوم:** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهوداً لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.

\* **الشخص المنصت النشط:** وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

# أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي

**1- النمط البصري:** وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان.



**\* صفاته :**

- \* السرعة في الحركة أو الكلام أو التصرفات
- \* قراراته سريعة فجائية لذا مستوى المخاطره عنده كبير

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة.

## أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي (CONTINUED)

**2- النمط السمعي:** الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع،  
فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع  
ورؤية العالم من حوله بأذنيه.



### صفاته:

- \* البطء في الحركة والكلام
- \* التأنى في اتخاذ القرار
- \* صاحب قرار حكيم وحذر
- \* يصلح لأن يكون إداري ناجح.

**كيفية التعامل معه:** يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات  
والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص  
المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

## أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي (CONTINUED)

**3- النمط الحسي:** هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور  
والاحاسيس عندما يحكى تجربة معينة بحكها من خلال ما شعر به أو ما  
حس به



### صفاته:

- \* أكثر بطئاً من النمط البصري والسمعي
- \* يبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس والعواطف
- \* غالباً ما تكون قراراته غير حكيمة
- \* لا يصلح أن يكون إدارياً حازماً.

**كيفية التعامل معه:** أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل  
معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والأحاسيس أو الهدايا الرمزية  
التي تحرك مشاعره.

# مقومات الاتصال اللفظي

**1- الرغبة في الاتصال:** هي من أهم مقومات عملية الإتصال الشفهي، حيث لا يمكن استنطاق الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فرديا أو اجتماعيا.

**2- وضوح الصوت:** ويقصد به خروج الحروف من مخرجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو إجهادا، كما يكون موضوع الاتصال أو مضمون الرسالة واضحاً وعند مستوى فهم المرسل إليه وإدراكه، وأن يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

**3- التكرار:** ويقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالبا للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

# مقومات الاتصال اللفظي

**4-التشجيع والتجاوب:** ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الاتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالبا من المستقبل، حيث يصدر منه بعض الكلمات أو الإيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وأنها تلقى عنده القبول ، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في ارساله.

**5-التغذية الراجعة:** ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود إلى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الاتصال واستمرارها.

# خصائص الاتصال اللفظي

- ❖ يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة ذات معنى.
- ❖ تتحكم فيه قواعد اللغة -أي لغة- من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- ❖ قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعت منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.
- ❖ أقل تأثيرا في المستقبل.
- ❖ يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل.
- ❖ أقل صدقا من الإتصال غير اللفظي.

# مهارات التعبير

❖ **التعبير** : قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، حيث تعتمد قدرة الفرد التعبيرية على خبراته السابقة في التعامل مع الآخرين.



يعتمد التعبير على الانطباعات الشخصية للفرد

# قواعد التعبير الفعال

- ✓ **استخدام الرسائل المباشرة:** أول قواعد التعبير الفعال هو أن تحدد متى يكون من الضروري التعبير عن آرائك للآخرين، وتجنب افتراض تفهم الناس لأفكارك دون أن تعبر عنها. فقد يخشى البعض من التعبير التام عن مشاعرهم فيلجأون إلى إصدار تلميحات عن ما يدور في داخلهم، وقد يتم فهم هذه التلميحات بصورة خاطئة أو تجاهلها تماماً من الآخرين.
- ✓ **الرسائل الفورية:** إذا شعر الإنسان بالغضب أو الحزن أو الحاجة إلى التغيير، فعليه التعبير عن ذلك بشكل مباشر حتى يتجنب تفاقم هذه المشاعر السلبية.
- ✓ **وضوح الرسالة:** فالرسالة الواضحة هي انعكاس كامل ودقيق لأفكارك، ومشاعرك، واحتياجاتك، وملاحظاتك. ووضوح الرسالة يزيل الغموض المحتمل أو الفهم الخاطئ للمعنى المقصود من الرسالة
- ✓ **أن تكون الرسالة صريحة:** حيث الرسالة الصريحة هي التي يتطابق الهدف الظاهر لها مع هدفها الحقيقي. وبذلك يتم فهمها على نفس المعنى المقصود منها وكما يريد صاحبها. أما إخفاء النوايا والأهداف الحقيقية من الرسالة فتؤثر سلباً على علاقاتك مع الآخرين.

# قواعد التعبير الفعال

✓ **تقدير للآخرين:** ويقصد بها أن تحترم الرسالة مشاعر وأحاسيس الآخرين، فالرسائل الايجابية من شأنها أن تجذب الطرف الآخر في اتجاهك وتزيد من رغبته في التواصل معك، فلا تستخدم الإساءات أو السخرية والتهكم أثناء حديثك وحاول من اكثر عبارات المدح والثناء مع محدثك. أما الرسائل السلبية المسيئة للآخرين فتشعرهم بالضيق وتلجئهم للدفاع عن أنفسهم مما يكون عائقا في عملية التواصل.

✓ **احترام عقل المستقبل:** ويقصد به أن تتناول الرسالة موضوعات يقبلها عقل المستقبل، وليست أقل من مستواه الفكري أو مرحلته العمرية، أو تتناول الرسالة موضوعات خيالية وتعرضها على أنها حقائق

# قواعد التعبير الفعال

من المبادئ المنطقية التي تحترم العقل ويجب أن تتضمنها الرسالة ما يلي:

- (1) **مبدأ العلية:** ويعني أن الأشياء لا يمكن أن تنتج بالصدفة، فلكل نتيجة أو حادثة سبب أو مجموعة من الأسباب لحدوثها، فلا يعقل وجود كون بدون خالق، أو وجود جهاز حاسوب بدون صانع.
- (2) **مبدأ الشيء ونقيضه:** حيث لا يمكن اثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت، فلا يمكن للعقل الطبيعي قبول المتناقضات في نفس الوقت، فلا يتصور أن يكون الانسان بجسمه وحضوره في بيته بالدمام وفي مقر عمله بالرياض في نفس التوقيت ونفس اللحظة الزمنية، فهو إما في بيته بالدمام، وإما في عمله بالرياض.
- (3) **مبدأ الكل أكبر من الجزء:** ويعني أن العقل الطبيعي يسلم بأن المدرسة التي تشتمل على عشرة قاعات للدراسة هي أكبر من أي قاعة دراسية بها، ولا يتصور أي عقل طبيعي أن القاعة الدراسية والتي هي إحدى القاعات بالمدرسة هي أكبر من المدرسة ككل. كما أن عشرة طلاب هم أكثر عددا من أربعة طلاب، وأن الأربعة طلاب هم أقل عددا من العشرة

# مميزات وعيوب التعبير الشفهي

## مميزات التعبير الشفهي:

- ✓ تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- ✓ مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- ✓ التفاعل في العملية الإتصالية.

## عيوب التعبير الشفهي:

- ✓ لا يمكن اعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- ✓ لا يمكن إلغاء الرسالة الإتصالية.
- ✓ المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.

Thank You and Good Luck