



مهارات الاتصال الفعال

الاتصال يعنى

إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير فى سلوك الفرد أو الجماعات أو التغيير فى هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة ..



الاتصال

١) تحديد الهدف الحقيقي من الحديث.

٢) التعرف على الظروف الطبيعية والنفسية المحيطة.

٣) الاهتمام بنبرات الصوت خلال الاتصال .

٤) الاستفادة من الفرص المتاحة لنقل شئ له قيمة ومعنى

٥) التواؤم بين الأفعال والاتصال .



أهداف الاتصال

من وجهة نظر القائم بالاتصال (المرسل)

الإقناع

الترفيه

التعليم

الإعلام

أما المتلقي للاتصال

فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.

تعلم مهارات جديدة.

الاستماع والاسترخاء.

الحصول على معلومات جديدة



مهارات الاتصال

مهارات التقديم والعرض

مهارات التحدث

مهارات المقابلات الشخصية

مهارات الاستماع

مهارات التفاوض

مهارات الكتابة

مهارات إدارة الاجتماعات

مهارات القراءة



أنواع الاتصالات الإدارية

شفهي

كتابي

حسب أسلوب الاتصال

غير

رسمي

حسب قناة الاتصال

أفقي

صاعد

هابط

حسب طريقة الاتصال

اتجاهين

اتجاه واحد

حسب اتجاه الاتصال



مكونات عملية الاتصال

المستقبل

قناة

الرسالة

المرسل

الطرف
المطلوب
توصيل
المعاني إليه

الوسيلة التي تنقل
من خلالها
المعاني

المعاني
المطلوب
توصيلها
للمستقبل

مصدر
البيانات
المطلوب
نقلها إلى
المستقبل



مقومات نجاح الاتصال

الوضوح

الاستيعاب

الاستعداد الشخصي

القدرة على التنفيذ

القدرة على نقل الأفكار



طبيعة الاتصال

مدفوع

نظرا لارتباطه
بالدوافع

اجتماعي

باعتباره ظاهرة
اجتماعية ذات
علاقة بالسلوك
الإنساني

مسبب

لا يبد من
وجود سبب
لمزاويلته

موجه

بسبب اتجاهه نحو
هدف معين

حركي

هو نشاط حركي
يتسم
بالاستمرارية
والديناميكية



كمي

يرتبط بكمية
المعلومات والأفكار
المتبادلة

تفاعلي

بحكم علاقات التأثير
والتأثر القائم بين عناصر
العملية ، وبين عملية
الاتصال وبيئة العمل ،
وكذلك بين الاتصال

نسبي

لاستحالة
تطابق
المعنى
والقصد لدى
طرفيه

ضروري

فهو ضرورة من
ضرورات الحياة ،
في الأسرة المدرسية
والأولى

استرجاعي

يختلف عن المخاطر ،
ومن ثم يتعين التحقق
من استرجاع
المعلومات إلى
المراسل مرة أخرى ،



العناصر المؤثرة في عناصر عملية الاتصال

| المرسل | الرسالة | القناة | المرسل إليه | النتيجة |
|--------------|---------|---------|-------------|--------------------------|
| مهارات | المحتوى | الأبصار | مهارات | وصول |
| اتجاهات | أسلو | السمع | اتجاهات | فهم الرسالة |
| معرفة | الترميز | اللمس | المعرفة | تمائل الفهم |
| نظام اجتماعي | الهيكل | الشم | نظام | تنفيذ ما ورد بالرسالة |
| ثقافة | العناصر | التذوق | ثقافة | التنفيذ السليم |



المبادئ العملية لعملية إرجاع الأثر

- ١) ضرورة التركيز على وصف السلوك دون محاولة تفسيره أو
- ٢) ضرورة تخصيص إرجاع الأثر وعدم تركه عاما وغير محدد
- ٣) اختيار التوقيت المناسب لإرجاع الأثر مع مراعاة الفورية وعدم التأجيل
- ٤) عدم محاولة إرجاع الأثر في حالات الانفعال النفسي سواء للمرسل أو المستقبل.
- ٥) عدم محاولة الضغط أو الإجبار لتغيير سلوك الطرف الآخر. الأفضل إتاحة مجالات أكثر للاختيار من بينها.



٦) عدم محاولة فرض آرائنا وأسلوب حياتنا على الآخرين.

٧) إن الإيمان بأن الفرد هو المسئول الوحيد عن تغيير سلوكه يجعلنا نركز على السلوك الممكن تعديله فقط.

٨) إن الإفراط في إرجاع الأثر يقلل من استجابة الناس إليه ولا سيما إذا كان بشأن سلوك لا يمكن تعديله.

٩) أن يكون الهدف الأساسي لعملية إرجاع الأثر هو المساعدة وليس إلحاق الضرر بالآخرين.

١٠) الثقة بين الراسل والمستقبل هي المعيار الأساسي لعملية

|  معوقات الاتصال | | |
|--|---------------------------------------|---|
| ١ | معوقات لغوية | صعوبات في نقل المعاني عن طريق الرموز فالكلمات الواحدة قد تعنى أشياء مختلفة للأفراد، كما أن هناك أشياء بالتالي يصعب فهمها أو استيعابها على الأفراد |
| ٢ | صعوبات النفسية | تتعلق بالإدراك والتصور ، فالكثير من الأفراد يفهمون المعلومات بحسب ما يتوقعونه وليس حسب ما تعنيه المعلومات . كذلك قد يخلط البعض بين الآراء والحقائق والشائعات. كذلك يؤدي شعور الفرد بالخوف والقلق والغضب والاكتئاب على مقاومة التغيير ورفض الأفكار الجديدة |
| ٣ | معوقات ناشئة عن الفروق الفردية | فكثيرا ما نفترض أن الفرد المستقبل للرسالة يكون مهينا ومستعدا ذهنيا لاستقبالها وأن له من الامكانيات والقدرات ما يمكنه من فهمها وأحداث الاستجابة المطلوبة، وغالبا ما تكون هذه |

|  معوقات الاتصال | | |
|---|---------------------------------------|--|
| ٤ | معوقات تنظيمية | تنشأ بسبب بعد المسافة وتعدد المستويات الإدارية وعدم وضوح أو تحديد جهات الاتصال وعد تحديد هدفها بوضوح ، وعدم تنظيم وسائل الاتصال والتنسيق بينها |
| ٥ | إساءة استعمال أدوات الاتصال | أو استخدامها لتحقيق مصالحهم الشخصية |
| ٦ | المقاطعة المادية للاتصال | وتتمثل في الأحداث المادية التي تؤدي إلى إعاقة نقل المعلومات (إنقطاع الحرارة أثناء الحديث في التليفون). |
| ٧ | الاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال | استخدام المكالمات التليفونية بدلا من اللقاءات والاجتماعات |

|  معوقات الاتصال | | |
|---|-------------------------------|---|
| ٨ | غياب المعلومات المرتدة | أي غياب المعلومات عن ردود الفعل التي قام بها الطرف المستقبلي ومعرفة انه قد تلقى الرسالة الصعبة. |
| ٩ | معوقات خاصة بالبيئة | فإذا كانت ظروف البيئة التي تعمل فيها المنشأة متغيرة وغير مستقرة فإنه يتعين أن تكون الاتصالات مستمرة ومتجددة |

القنوات الاتصالية (وسائل الاتصال)

١- التعليمات

٢- الاستشارة .

٣- المقابلات .

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| أ - مقابلة إعلامية . | ب - مقابلة التوظيف . |
| ج - مقابلة الاستشارات | د - مقابلة التدريب . |
| هـ - مقابلة التقييم . | و - مقابلات العلاقات العامة |
| ز - مقابلة الفصل والترقية . | ح - مقابلة الإجراءات |
| خ - مقابلة تحليل الوظيفة . | التأديبية . |

٤ - الاجتماعات والمؤتمرات.

٥ - اللجان.

| | |
|-----------------------|---------------------|
| أ - اللجان المتخصصة . | ب - اللجان الدائمة. |
| ج - اللجان المؤقتة . | |

٦ - الندوات

٧ - البرامج التدريبية.

٨ - خطاب التقديم .

العوامل التي يخضع لتأثيرها كل من
الراسل أثناء توجيه الرسالة المعطاة،
والمستقبل أثناء استقبال الرسالة الواردة

١ - ظروف الموقف

٢ - الهدف

٣ - التوقيت

٤ - مهارات الاتصال

٥ - الحالة النفسية