

# الوحدة الأولى



## مقدمة في الاتصال



# مقدمة في الاتصال



- تعريف الاتصال
- عناصر الاتصال
- أهمية الاتصال
- أنواع الاتصال
- سمات الاتصال
- معوقات الاتصال
- الاتصال مع الذات

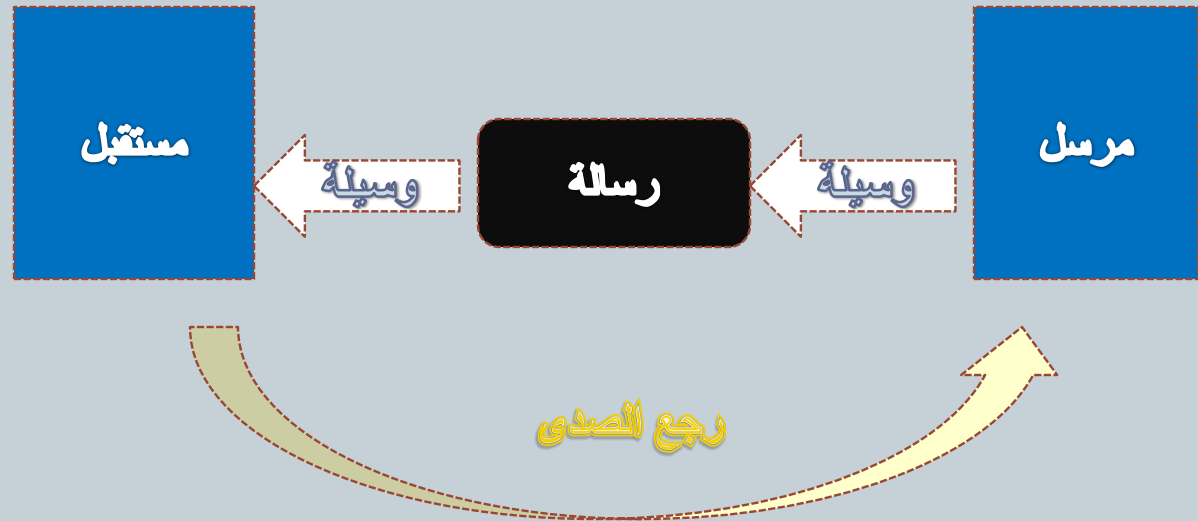
# مقدمة في الاتصال



## أولاً: تعريف الاتصال:

تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

## ثانياً: عناصر الاتصال:



# تابع عناصر الاتصال



**المرسل :** هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار والآراء والمعلومات . التي يريد نقلها في رسالة يعدها

**الرسالة :** المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات يعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية.

**الوسيلة :** التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتختلف في إمكاناتها وخصائصها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم والمسافة بين المرسل والمستقبل

**المستقبل :** هو أهم طرف في الاتصال وهو المعني في رسائلنا فهو قارئها حين تكتب وهو سامعها حين ينطق بها.

**رجع الصدى :** ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها.

## أنواع رجع الصدى:

- ايجابي .. يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة
- سلبي .. يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها
- فوري .. كحوار المجموعات الصغيرة حين يتطلب المحادثة
- مؤجل .. يتأخر وصوله إلى المرسل

# أهمية الاتصال



## ثالثاً: أهمية الاتصال:

### مهم على المستوى الفردي:

- ✦ صفة من صفات الانسان الاساسية
- ✦ يساعد على فهم الاحداث واتخاذ القرارات
- ✦ ضروري لاشباع حاجات الانسان المادية والمعنوية
- ✦ مهم لتكوين العلاقات الاجتماعية مع الغير
- ✦ ضروري لتحقيق النجاح في الحياة

### مهم على مستوى المجتمع

- ✦ الاتصال أساس قيام المجتمع
- ✦ من خلاله يكتسب المرء خصائص المجتمع
- ✦ تنوع المجالات

# أنواع الاتصال



## رابعاً: أنواع الاتصال:

### أ - اللغة المستعملة:

- 1- اتصال لفظي : باستعمال الكلمات المنطوقة
- 2- اتصال غير لفظي : باستعمال تعابير الوجه والإشارات ولغة الجسد

### ب- البعد الزمني أو توقيت الحدث:

- 1- اتصال فوري أو متزامن : التحدث مع الشخص بطريقة مباشرة
- 2- اتصال غير متزامن : أن يكون هناك فاصل زمني كرسائل البريد الإلكتروني

### ج- رسميته:

- 1- اتصال رسمي : الاتصال داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية
- 2- اتصال غير رسمي : بين الأصدقاء وأفراد الأسرة.

### د- تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين:

- 1- اتصال ذاتي .. اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه
- 2- اتصال شخصي .. اتصال وجها لوجه
- 3- اتصال جمعي .. يحدث بين مجموعة من الناس
- 4- اتصال جماهيري .. اتصال بمجموع من الجماهير الاتصال التلفزيوني

# سمات الاتصال



## خامساً: سمات الاتصال:

أولاً

• الاتصال عملية دائمة مستمرة

ثانياً

• الاتصال ينتشر في الزمان والمكان

ثالثاً

• الاتصال عملية تفاعلية

رابعاً:

• الاتصال يتسم بالتغير والتجدد

# معوقات الاتصال



## سادسا: معوقات الاتصال:

- 1- **عدم الخبرة المشتركة:** اختلاف مجال الخبرة المشتركة (الاطار المرجعي) لكل من المرسل والمستقبل قد يعوق الفهم ويعرقل الاتصال .
- 2- **التشويش ..** عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها أو عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل.. **من أمثله:** **تشويش مادي:** صوت طائرة أثناء المحاضرة .. **تشويش دلالي** ناتج عن غموض الكلمات عدم وضوح دلالتها لدى المستقبل .
- 3- **عوائق لدى المرسل والمستقبل ..** قد يعمل المرسل عملا يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد – كما أن المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم
- 4- **استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور ..** كاستعمال الوسائل الضعيفة التأثير أو الغير رسمية أو كتابة رسالة إلى من لا يجيد القراءة ، أو ضعف توظيف مهارات الاتصال الغير لفظي لتعزيز الرسالة.



# الاتصال مع الذات



## سابعا: الاتصال مع الذات:

- **أ- اكتشاف الذات وفهمها:** الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع .. أي الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان **صورة الذات** : هي رؤية المرء عن ذاته أو صورة يرسمها في عقله وهي إما أن تكون إيجابية أو سلبية ، و يتفق علماء النفس على أن مفهوم الذات وصورة الذات على علاقة وثيقة بالسلوك، فالسلوك الإنساني نتاج عوامل داخلية وخارجية تتعلق بالجانب البيولوجي والاجتماعي والمرء يكون مشاعره واتجاهاته صورة لذاته من خلال أنماط التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي
- **ب- تقدير الذات:** هو تقييم الفرد الكلي لذاته إما بطريقة ايجابية أو سلبية .. وتقدير الذات هو في الاساس شعور المرء بكفاءة ذاته وقيمتها .

## تذكري:

- أشارت الابحاث إلى أن من يتمتعون بتقدير مرتفع للذات يؤدون عملهم بطريقة أفضل ممن لديهم تقدير متدني لذاتهم.
- إن التقدير المرتفع للذات إحدى السمات الأساسية للقادة الأكفاء.
- يعزز تقدير الذات من إقامة علاقات شخصية واجتماعية طيبة.



# الاتصال مع الذات



- **ج-إدارة الذات :** يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وتعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف وإدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة عالية.  
كما وتعد المدخل الرئيسي للتغيير وأن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية وفاعلة بما ييسر له عملية إدارة الآخرين .
- **تطوير الذات وتنميتها :** وهي تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيق الأهداف المطلوبة.  
**إجراءات تطوير الذات :**
  - \***قبول الذات :** هو أن يتقبل الشخص ذاته بمميزاتها وسلبياتها فيركز على أهدافه المطلوبة ويتجنب المقارنات السيئة مع غيره.
  - \* **ادارك جوانب القصور :** أن ينظر الشخص إلى ذاته نظره متزنة فيدرك جوانب الضعف وأوجه التقصير . فيطور من ذاته بأن يفر من الجوانب السلبية في ذاته على الأقل يخفف من حدتها.
  - \***تجنب تحقير الذات:** وذلك بالتخلص من كل المشاعر السلبية التي تحط من الذات أو تحقرها.
  - \***الثقة بالنفس:** وهي الشعور بالقوة والقدرة والجرأة في انجاز الأعمال المطلوبة.
  - \***تحويل الأفكار السلبية إلى إيجابية:** من خلال إعادة برمجة الذات واستبدال الأفكار السلبية بإيجابية وأن يفكر بالنجاح لا الفشل.