**Communicationالاتصال**

**هي تلك العملية التي بموجبها يتم تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر والأحاسيس، عبر الكلام أو الإشارات أو الكتابة أو التصرف.**

**في عملية الاتصال، يقوم المرسل بعملية تكويد (ترميز) للرسالة، ثم يقوم باستخدام وسيط/ قناة، من أجل إرسالها إلى المستقبل، والذي يقوم بدوره بفك التكويد (فك الرموز)، وبعد معالجة المعلومات والرموز يقوم بدوره بإرسال ردة فعل\_ تغذية راجعة مناسبة للموقف، مستخدما نفس الوسيط / القناة.**

Communication is a process of exchanging information, ideas, thoughts, feelings and emotions through speech, signals, writing, or behavior. In communication process, a sender(encoder) encodes a message and then using a medium/channel sends it to the receiver (decoder) who decodes the message and after processing information, sends back appropriate feedback/reply using a medium/channel.

**Types of Communication أنواع الاتصال**

**يتواصل الناس مع بعضهم البعض بعدد من الطرق معتمدين على الرسالة نفسها، وعلى سياق الإرسال. طريقة اختيارك للاتصال تؤثر على فاعلية هذا الاتصال.**

People communicate with each other in a number of ways that depend upon the message and its context in which it is being sent. Choice of communication channel and your style of communicating also affects communication. So, there are variety of types of communication.

**Types of communication based on the communication channels used** are:

**أنواع الاتصال باعتبار القنوات المستخدمة فيه**

1. Verbal Communication **اتصال لغوي**
2. Nonverbal Communication  **اتصال غير لغوي**
3. **Verbal Communication الاتصال اللغوي**

**يشير هذا النوع من الاتصال إلى العملية التي ترسل بها الرسالة باستخدام اللغة.**

**مادامت عملية الاتصال تهدف بالدرجة الأولى إلى إيصال المعنى وجعل الآخرين يفهمون مانريد أن نعبر عنه، عندما تستخدمين الاتصال اللغوي دائما تذكريالاختصار (اجعليها سهلة ومختصرة).**

Verbal communication refers to the the form of communication in which message is transmitted verbally; communication is done by word of mouth and a piece of writing. Objective of every communication is to have people understand what we are trying to convey. **In verbal communication remember the acronym KISS**(keep it short and simple).

**عندما نتحدث للآخرين، نفترض دوما أنهم يفهمون ما نريد قوله وذلك لأننا نعرف مانريد نحن أن نقول، ولكن هذا قد لايعمل بعض الأحيان، فالمستقبل يستحضر معه مواقفه، رؤاه المسبقة، مشاعره وأفكاره حول الموضوع ، ومن ثم يخلق هذا المستقبل حاجزا يحول حول استقبال المعنى الصحيح.**

When we talk to others, we assume that others understand what we are saying because we know what we are saying. But this is not the case. usually people bring their own attitude, perception, emotions and thoughts about the topic and hence creates barrier in delivering the right meaning.

**ولذلك ومن أجل توصيل أفضل للمعنى، ضعي نفسك دائما في موقف المستقبل، على الطرف الآخر من الطاولة، وتخيلي مايمكن أن يفكر به المستقبل، وكيف سيفهم رسالتك.**

So in order to deliver the right message, you must put yourself on the other side of the table and think from your receiver’s point of view. Would he understand the message? how it would sound on the other side of the table?

**Verbal Communication** is further divided into:ينقسم الاتصال اللغوي إلى

* + Oral Communication اتصال شفاهي \_شفوي
	+ Written Communication اتصال كتابي

**Oral Communication الاتصال الشفوي**

In oral communication, Spoken words are used. It includes face-to-face conversations, speech, telephonic conversation, video, radio, television, voice over internet. In **oral communication**, communication is influence by pitch, volume, speed and clarity of speaking.

في الاتصال الشفوي، الكلمات المنطوقة يتم استخدامها كوسيط لأجل توصيل الرسالة، يشمل هذا الاتصال: المحادثة المباشرة (وجها لوجه) \_المناقشات والمحادثات الجماعية، الخطبة، محادثات الفيديو، محادثات الهاتف، الراديو، التلفزيون، محادثات الانترنت الصوتية وغرف الدردشة الصوتية. في الاتصال الشفوي، يتم تحديد فاعلية الاتصال عبر درجة الإقناع، علو الصوت وانخفاضه، سرعة التحدث، ووضوح الكلمات .

**Advantages of Oral communication** **areإيجابيات التواصل الشفوي** :

It brings quick feedback.
In a face-to-face conversation, by reading facial expression and body language one can guess whether he/she should trust what’s being said or not.

**\_التغذية الراجعة تكون أسرع**

**\_يمكن أن تتضافر قنوات أخرى مع الاتصال الشفوي لتجعل الاتصال أكثر فعالية (كلغة الجسد وتعابير الوجه والتنغيمات**)

**Disadvantage of oral communication سلبيات التواصل الشفوي**
In face-to-face discussion, user is unable to deeply think about what he is delivering, so this can be counted as a

**في المحادثات الوجه لوجه، يمكن للمرسل أن يكون متحدثا ويفكر فيما يريد قوله في الوقت ذاته، مما يسبب ارتباكه أثناء الحديث ويعطل عملية التواصل..**

**قد يفتقد المرء أو المرأة إلى مهارات التواصل الشفوي، مما يجعل اتصاله أقل فاعلية**

**ولذلك نجد أن كثيرا من الناس بعد انتشار تقانات التواصل الكتابية على الهواتف الذكية اتضح أن لديهم قدرة جيدة على التفكير والتعبير ، إلا أنها لم تكن تجد الوسيلة الأنجح لإبرازها..**

**وهو ما جعل مهارة التواصل الشفوي تتراجع في مقابل تقدم مهارة التواصل الكتابي (ظاهرة الصمم والبكم الإرادي)..**

**Written Communication التواصل الكتابي**

In written communication, written signs or symbols are used to communicate. A written message may be printed or hand written. In written communication message can be transmitted via email, letter, report, memo etc. Message, in written communication, is influenced by the vocabulary & grammar used, writing style, precision and clarity of the language used.

في التواصل الكتابي، الرموز المكتوبة تستخدم من أجل توصيل معلومة، يشمل هذا كل أشكال الكتابة منذ فجر التاريخ (النقوش، الكتابة على المخطوطات، الكتابة على الكهوف، وحتى عصر الإيميل).

**Written Communication is most common form of communication being used in business.** So, it is considered core among business skills.

**يرتبط \_عادة\_ الاتصال الكتابي بالوثائق والتكويد الرسمي للمعلومات.**

Memos, reports, bulletins, job descriptions, employee manuals, and electronic mail are the types of written communication used for internal communication. For communicating with external environment in writing, electronic mail, Internet Web sites, letters, proposals, telegrams, faxes, postcards, contracts, advertisements, brochures, and news releases are used.

**Advantages of written communication** includes:إ**يجابيات التواصل الكتابي**

يمكن مراجعة الرسالة وتعديلها وتهذيبها أكثر من مرة قبل إرسالها.

المعلومة المكتوبة تشكل تسجيلا لكل رسالة أرسلت مما يجعلها أرشيفا جيدا بخلاف المعلومة المنطوقة.

الرسالة المكتوبة تساعد على فهم المستقبل أكثر لأنه قادر على إعادة قراءتها مرارا قبل إعطائه التغذية الراجعة

.
Messages can be edited and revised many time before it is actually sent.
Written communication provide record for every message sent and can be saved for later study.
A written message enables receiver to fully understand it and send appropriate feedback.

**Disadvantages of written communication** includes:**سلبيات التواصل الكتابي**

**بطء التغذية الراجعة**

**تستغرق الرسالة في كتابتها وقتا أطول من أعداد الرسالة المنطوقة، كما تستلزم جهدا أكبر، ولذلك يجاهد الكثير من الناس في سبيل تحسين قدراتهم الكتابية.**

Unlike oral communication, Written communication doesn’t bring instant feedback.
It take more time in composing a written message as compared to word-of-mouth. and number of people struggles for writing ability.

1. **Nonverbal Communicationالاتصال غير اللغوي**

**يتم هذا الاتصال عبر إرسال الرسالة باستخدام وسائط لايوجد فيها كلمات، ولكن عناصر معنوية أخرى، مثل الإشارة، لغة الجسد، الصورة، نبرة الصوت، تعابير الوجه، نغمة الموسيقى.**

Nonverbal communication is the sending or receiving of wordless messages. We can say that communication other than oral and written, such as **gesture**, **body language**, **posture**, **tone of voice** or **facial expressions**, is called nonverbal communication. **Nonverbal communication is all about the body language of speaker.**

**تساعد هذه الأشكال من الاتصال غير اللغوي في رفع فاعلية الاتصال اللغوي.**

Nonverbal communication helps receiver in interpreting the message received. Often, nonverbal signals reflects the situation more accurately than verbal messages. **Sometimes nonverbal response contradicts verbal communication** and hence affect the effectiveness of message.

Nonverbal communication have the following three elements:

**Appearance**
Speaker: clothing, hairstyle, neatness, use of cosmetics
Surrounding: room size, lighting, decorations, furnishings

**Body Language**
facial expressions, gestures, postures

**Sounds**
Voice Tone, Volume, Speech rate