

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محاضرات الاتصال ومهاراته

? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

# ماهية الاتصال

## مقدمة

• لا يمكن لأي إنسان أن يستغني عن التواصل مع غيره، بدءاً بالمنزل مع أفراد الأسرة، ومع أصدقائه وأحبابه، إلى مكان العمل مع الرؤساء وزملاء العمل، إلى التواصل الافتراضي عبر الدردشة أو البريد الإلكتروني، ومختلف شبكات التواصل الاجتماعي، إلى الهاتف ... لأجل هذا فإن كل فرد مهما كانت رتبته في حاجة إلى تعلم مهارات الاتصال الفعال في حياته الشخصية أو العملية، ليفرض احترام الآخرين له وإن لم يصرحوا له بذلك، مهما تكن المكائد التي يحيكونها له في السر أو العلن.

• ولا ينبغي للإنسان أن يقطع أي علاقة مع غيره، إلا علاقة أنشأت من أجل تدميره وتحطيمه، ومع ذلك فهذا يحتاج إلى مهارة الاتصال لمعرفة الصالح أو الطالح له، فكم من انخداع

# مفهوم الاتصال

• هو العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة لدى الآخرين .

• هو العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.

• هو تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري .

# تعريف الاتصال

الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي .

# عناصر عملية الاتصال (نقل فكرة أو عاطفة)

موضوع الاتصال

1- المرسل .

2- المستقبل .

طريقة - قناة - الاتصال

3- الرسالة .

4- الوسيلة .

الأثر - المعلومات المرتردة

5- رد الفعل .

المكان-الزمن-المناخ  
التنظيمي - العوامل النفسية

6- بيئة الاتصال .

- الضمضاء

من لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات أو المشاعر والانطباعات التي يود أن ينقلها إلى

أولاً :  
المرسل

تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معان مشتركة بين المرسل والمستقبل

ثانياً :  
المرسل

هي الناتج الحقيقي للأفكار أو العواطف التي تكونت في ذهن المرسل أو نفسه، وهي القناة المناسبة لإيصال تلك الأفكار أو العواطف بصورة ناجحة وفعالة، وتكون على أشكال متنوعة: (صور، رسوم، وجها لوجه، عن طريق وسيط، هاتف، رسائل مكتوبة ندوات ومؤتمرات، اجتماعات ...)، ويتم اختيار الوسيلة

ثالثاً :  
الرسالة

# عناصر عملية الاتصال

موضوع الاتصال

1- المرسل .

2- المستقبل .

طريقة – قناة - الاتصال

3- الرسالة .

4- الوسيلة .

الأثر – المعلومات المرتردة

5- رد الفعل .

المكان-الزمن-المناخ  
التنظيمي - العوامل النفسية

6- بيئة الاتصال .

-الضوء ضاء



# وسائل الاتصالات

كتابية شفوية مرئية لغة الجسم

-رسالة

-خارجية

-مذكرة داخلية

-بطاقة بريد

- برقيات

-تقارير

-ونماذج

-اجتماعات

-حديث شفوي

- مقابلات

...

- صور

-رسومات

- رموز

- إشارات

...

-نظر

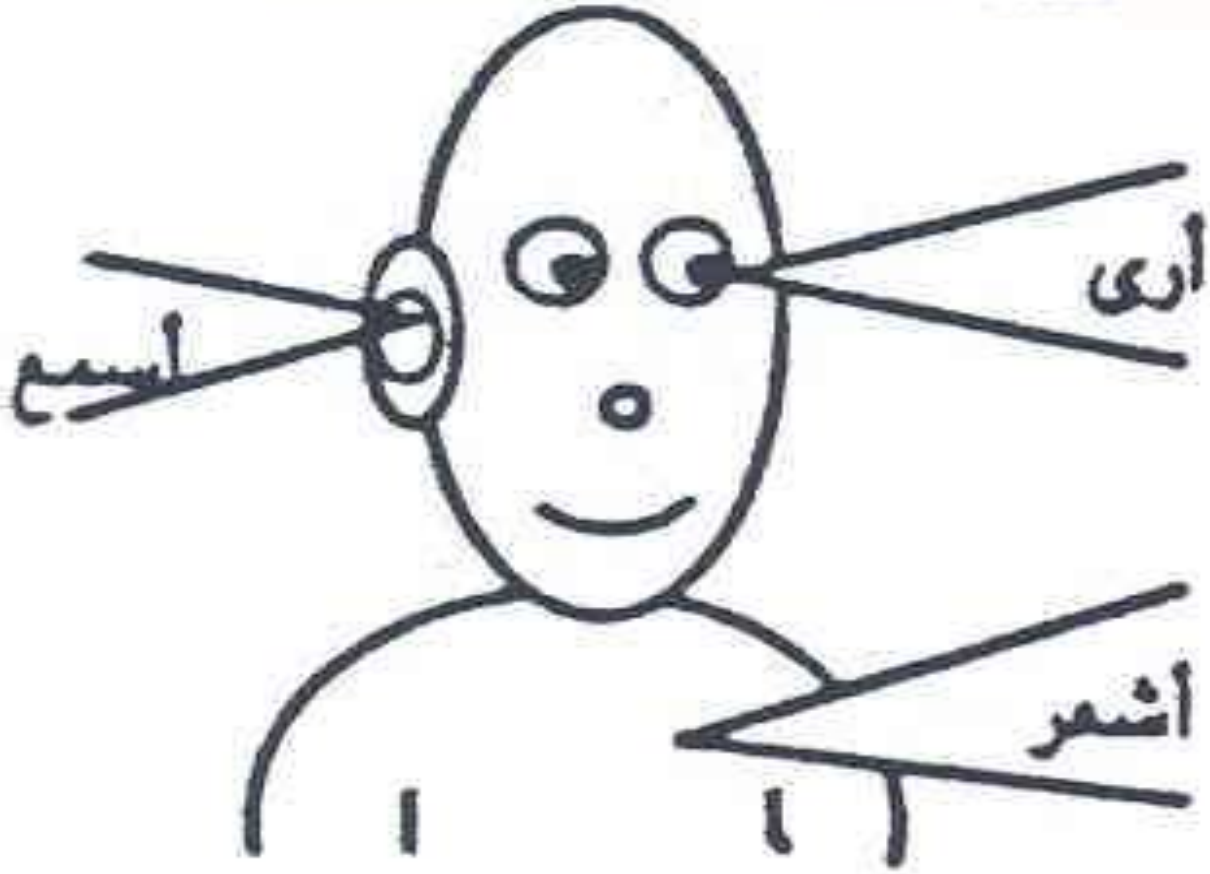
- حركة أيدي

- حركة أرجل

- تعبير وجه

- وضع جسم

...



اتجاهات الاتصال

# أنواع الأتصال الرسمي

حسب الأتجاه



الأتصال الصاعد



الأتصال النازل



الأتصال الأفقي

# فوائد الاتصال النازل

- وسيلة المنظمة لإبلاغ التعليمات والأوامر والسياسات والخطط والتوجيهات للمستويات الأدنى من التنظيم

- يعبر عن ممارسة الإدارة لسلطاتها بمقتضى الأنظمة واللوائح

- يحدد المسؤوليات ونطاق الاختصاص