

## المحاضرة الأولى: مفهوم الاتصال والمهارة:

أولاً: الاتصال

1/ مفهوم الاتصال: حسب معجم لسان العرب لابن منظور: بأن الاتصال والوصلة ما اتصل بالشيء، قال للبيث كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة، أي اتصال وذريعة والتواصل ضد التصادم.  
أما قاموس أكسفورد فيعرفه بأنه عبارة عن "نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات"

الاتصال هو كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني **Communicare** والتي تعني تبادل المعلومات، كما يعني به عملية نقل المعلومات والفهم المشترك من شخص لآخر.

غير أنه ومن أجل القيام بالعملية الاتصالية لابد وأن تتركز على مجموعة من العناصر تتمثل في:

✓ المرسل:، وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر، والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته، ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه عبء أكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها.

✓ المستقبل: وهو الطرف الذي يستقبل الرسالة من المرسل.

✓ الرسالة: تعتبر الرسالة محور عملية الاتصال، وتأخذ الرسالة صوراً عديدة منها: الكلمات الرموز الإيماءات حركات الجسم نبرة الصوت المؤثرات الصوتية المقتنيات الشخصية الانطباع.

✓ الوسيلة (القناة): هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة سواء كانت شفوية أو كتابية أو إلكترونية بين طرفي الاتصال أثناء عملية الاتصال.

✓ التغذية الراجعة: ويقصد بها رد الفعل من المستقبل على الرسالة الاتصالية وهي الإشارة التي تعبر عن مدى فهم واستيعاب المستقبل للرسالة، حيث تتصف عملية التغذية الراجعة بأنها عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل وكلمات زادت التغذية الراجعة كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

✓ التشويش: هي المؤثرات التي تدخل على العملية الاتصالية فيغير في المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة، مثل الضوضاء كحدوث تداخلات صوتية.

2/ أنواع الاتصال: تعددت وتنوعت أنواع الاتصال بتعدد الجهات التي تقوم بالعملية الاتصالية فقد يكون الاتصال شخصي، أو ذاتي أو جماعي أو تنظيمي أو جماهيري أو اتصال عام وفيما يلي تفسير لأهم هذه الأنواع:  
- الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يكون فيه الفرد مرسلًا ومستقبلًا، أي أن هذا النوع من الاتصال يحدث حينما يتحدث الفرد مع نفسه وتكون الرسالة عبارة عن الأفكار والمشاعر والتخيل بينما يعد المخ القناة الاتصالية التي تنقل الأفكار.

- الاتصال الشخصي: وفي هذا النوع يكون الاتصال وجه لوجه بين المرسل والمستقبل.

- الاتصال الجماعي أو المجتمعي: ويقصد بهذا النوع الاتصال الذي يتم بين الشخص مع جماعة أو اتصال الجماعة مع جماعة أخرى كالاتصال الذي يحدث في المحاضرات والندوات أين يستخدم المرسل الميكروفون ومكبرات الصوت كقنوات من أجل إيصال الرسالة للجماهير المتلقي.

- الاتصال التنظيمي: وهو الاتصال الذي يحدث داخل المنظمات بين المستويات الإدارية المختلفة أي بين الرؤساء والمرؤوسين.

## المحاضرة 1 /مهارات الاتصال سنة ثانية ماستر لسانيات تطبيقية الفوجين 6،5 أ/ مغزيلي نوال

- الاتصال الجماهيري: وهو الاتصال الذي يكون فيه محتوى الرسالة موجه لجمهور كبير عبر استخدام وسائل الإعلام المختلفة.

- الاتصال العام: وهو الاتصال الذي يضم جمهور عريض وأكثر من حجم الجماعة  
ثانيا: المهارة: " تدل على سلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان أولهما أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو الغرض معين وثانها أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في اقصر وقت ممكن وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر.  
كمايعني بالمهارة أيضا" الأداء المتقن القائم على فهم و الاقتصاد في الوقت و الجهد معا فالمهارة اللغوية هي الأداء اللغوي المتقن محادثة كان أو قراءة أو كتابة أو استماعا.

ثالثا: مهارات الاتصال: وهي كل المهارات التي تستخدم في العملية التي بموجها يقوم الشخص بنقل أفكارومعاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتغيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها  
ومن أهم مهارات الاتصال:

1/ مهارة التحدث: هي تعبر عن قدرة المرسل على نقل أفكاره ومشاعره ورغباته باستخدام كلمات منطوقة.  
حيث يعتبر التحدث ناقل للفكر والمشاعر , و أداة تعيين الأحداث وتبادل المنافع وبالتالي هي جزء من شخصية الفرد ودالة على سلوكه.

ويمكن تعريف التحدث بأنه " : عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء بين طرفي الاتصال.

عناصر عملية التحدث:

الطلاقة : ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات و الألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.

صحة التعبير : ويقصد بها قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفا دقيقاً واضح المعنى والدلالة.

سلامة الأداء : ويقصد بها قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة.

الانسياب : ويقصد بها قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها في صورة مترابطة.

خطوات عملية التحدث:

الاستشارة، التفكير، الصياغة، النطق.

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يكون تأثيرها على عملية الاتصال بنسبة 38% والصوت هو الوسيلة الحيوية لنقل الرسالة الاتصالية وتؤثر المؤثرات الصوتية بدرجة كبيرة على مصداقية الرسالة خاصة عندما لا نستطيع رؤية المتحدث , كما في حالة التحدث عبر الهاتف , وللمؤثرات الصوتية الدور الأكبر في توضيح المعنى المقصود من الرسالة أكثر من كلمات الرسالة ذاتها.

2/ مهارة الاستماع: تعد مهارة الاستماع إحدى الوسائل المهمة التي تعيننا على فهم الرسائل الكلامية و وضوحها عند التعامل مع الآخرين.

## المحاضرة 1 /مهارات الاتصال سنة ثانية ماستر لسانيات تطبيقية الفوجين 6،5 أ/ مغزيلي نوال

ويمكن تعريف مهارة الاستماع بأنها "مهارة يهتم فيها الشخص المستمع بحديث الشخص المتكلم بقصد فهم ما يقول ويركز انتباهه إليه ويحاول تفسير أصواته و إيماءاته وكل حركاته."

### الفرقيين السماع و الاستماع و الإنصات

السماع : هو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه , وهو الوسيلة الأكثر استخداما بين وسائل الاتصال البشرية المختلفة.

الاستماع : هو استقبال الصوت و وصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه , والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم , أو غرض يراد تحقيقه.

الإنصات : وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والنتيجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات , ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها, والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك , فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات , فالإنصات هو أعلى مراتب الإسماع.

### مراحل عملية الاستماع :

الانتباه، التفسير، الاستيعاب، التذكر، التقييم، الاستجابة.

3: مهارة الإقناع: الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الإنساني الفعال وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي

1/ تعريف الإقناع: أي اتصال مكتوب أو شفوي أو سمعي أو بصري يهدف بشكل محدد إلى التأثير على الاتجاهات والاعتقادات أو السلوك- كما أنه القوة التي تستخدم لتجعل شخصا يقوم بعمل ما عن طريق النصح و الحجة والمنطق . ويمكن القول بشكل مبسط وشامل بأنه: فعل متعدد الأشكال يسعى لإحداث تأثير أو تغيير معين في الفرد أو الجماعة.

2/ أساسيات الإقناع: تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليتها والوصول إلى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي:-

- ✓ احترام الآخرين وإيجاد جو من الألفة بين طرفي الحوار.
- ✓ مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي تتمثل أهمها في: الثقة بالنفس الهدوء والروية المودة والاحترام .
- ✓ استخدام أقل الكلمات تقديم الحجج القوية انساق الأفكار المعروضة الاستماع الايجابي للطرف الآخر .
- ✓ التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي بصري حسي - - ) .
- ✓ البعد عن الجدل عند الوصول لطريق مسدود في الحوار.

### 3/ استراتيجيات فعالة للتأثير في الإقناع: منها

أ - إستراتيجية التعزيز الإيجابي: وتتمثل في: المدح. المقايضة. الحوافز. التقدير اللفظي وغير اللفظي.  
ب - إستراتيجية العواقب السلبية: وتتمثل في: إيقاف المكافآت. إعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات التعرف على النتائج الطبيعية.

وفيما يلي شرح لكلا الإستراتيجيتين:

1/ إستراتيجية التعزيز الإيجابي: يقصد بالتعزيز الإيجابي استخدام الكلمات أو المواقف الإيجابية لتدعيم سلوك الفرد إذا كان في اتجاه الفكرة المراد إقناع الفرد بها فهو بمثابة الثواب الذي يناله الفرد كلما اقترب من التغيير المطلوب، ومن التعزيزات الإيجابية التي يمكن استخدامها في إقناع الآخرين ما يلي:-

## المحاضرة 1 /مهارات الاتصال سنة ثانية ماستر لسانيات تطبيقية الفوجين 5،6 أ/ مغزيلي نوال

- ✓ المدح : هو استخدام الكلمات الإيجابية وعبارات الثناء الحسن مع الفرد المراد إقناعه بفكرة ما.
- ✓ المقايضة : وهي إستراتيجية للتعامل مع الآخرين لإقناعهم وتتضمن تقديم بعض الأشياء مقابل التنازل عن أشياء أخرى من الطرف الآخر ومن الأمثلة عليها عملية البيع والشراء .
- ✓ الحوافز : يعد تقديم الحوافز من إستراتيجيات التعزيز الإيجابية التي تستخدم في عملية الإقناع والتي تعمل على تلبية احتياجات الطرفين .
- ✓ التقدير اللفظي وغير اللفظي : يتمثل التقدير اللفظي في كلمات الشكر وعبارات التقدير التي يقدمها طرف لآخر وخاصة إذا رافقتها لغة الجسد الإيجابية فالشكر الشفوي أمر مهم لكن يمكن للنظرات اللطيفة والابتسامة الدافئة والإيماءة الهادئة أن تكون معززات قوية عندما يقوم أحدهم بما تريد.
- 2/ إستراتيجية العواقب السلبية :هي إستراتيجية تستخدم العقاب بدلا من الثواب أو الحرمان من ميزة إيجابية كانت موجودة من قبل وذلك كنوع من التعزيز السلبي إلى أن يتم الكف عن الاستمرار في الفعل المراد تغييره. ويجب عدم استخدام العواقب السلبية كوسيلة للإقناع إلا في حالة فشل التعزيز الإيجابي لأنها تثير ردة فعل ساخطة وغاضبة الأمر الذي يقلل من رغبة الآخرين في تلبية ما تريد ومن أهم استراتيجيات العواقب السلبية التي يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين ما يلي :
- ✓ إيقاف المكافآت :يقصد بها أن يقوم الإنسان بالتوقف عن منح المكافأة التي اعتاد أن يقدمها للآخرين نتيجة قيامهم بأداء الأفعال التي لا يريدها.
- ✓ إعداد استراتيجيات الاعتناء بالذات :هي إستراتيجية المحافظة على النفس وتقديرها بمقدار أكبر فمثلا إذا استمر أحد أصدقائك باستعارة الأشياء دون إعادتها فإنك قد تلجأ إلى أن تعيره شيئا واحد فقط حتى يعيد ما استعارة مسبقا.
- ✓ التعرف على النتائج الطبيعية :يقصد بها التصرف مع الآخر تصرفا طبيعيا دون أن تلزم نفسك بأكثر مما هو معتاد وطبيعي فمثلا إذا أستمروا أحد أصدقائك بالتأخر عن المواعيد المحددة معك في أحد المطاعم فمن الطبيعي أن تتوقف أنت عن الذهاب لملاقاته في المطعم لأنه سيحملك الالتزام معه بوقت أكثر من الوقت الطبيعي أو المعتاد فعندما يحضر متأخرا ولا يجده فإنه يلوم نفسه انه السبب في ذلك لأنه تأخر عنك إلى جانب مهارات الاتصال هذه هناك مهارات أخرى ك:
- مهارات الاتصال الكتابي: هي الطريقة التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة عن طريق استخدام الورقة والقلم أو رسائل الاتصال الالكترونية مثل التقارير، الخطابات، المذكرات، المحاضرات... الخ.
- ومن المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:
- مهارة القراءة:وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني و مدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه.
- مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة وإتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.