

الاتصال و نماذجه

السنة الاولى ماستر

المركز الجامعي عبد الحفيظ
-بوالصوف -ميلة



الأستاذ : سونة الحسين

قائمة المحتويات

5	وحدة
7	مقدمة
9	I-تمارين
11	II-الاتصال الفعال و توكيد الذات
11	أ. تمرين
12	ب. تحقق فاعلية التواصل
13	ب. مشكلات تعترض عملية التواصل
14	ت. متى يكون التواصل ناجحا
15	ث. تمرين
15	ج. تمرين
15	چ. تمرين
17	خاتمة
19	أسئلة التركيب
21	حل التمارين
23	معنى المختصرات
25	قائمة المراجع

وحدة

- 1 مستوى المعرفة والتذكر Memory level:** (المكتسبات القبلية)، إذ يقومون باستحضار أهمية الأتصال العام و الجماهيري في عالم لا يعترف بالحدود و لا يميز بين الثقافات .
- 2 مستوى الاستيعاب والفهم Understanding level:** في هذا المستوى يجب أن يتمكن الطلاب من إدراك أهمية الأخلاق في التعامل مع الآخرين ، فلا يمكن التعامل بدافع الاستبداد و الدكتاتورية و التعصب للرأي و احتقار الآخر مثلا
- 3 مستوى التطبيق Application level:** إدراك الطلاب أهمية الليونة و الوضوح و الاختصار و توظيف الفكاهاة و خفة الظل من أجل تحقيق الفاعلية من العملية التواصلية ،
- 4 مستوى التحليل Analyze level:** أن يتمكن الطلاب من استيعاب أهمية احترام الآخرين و الاستماع إلى آراءهم و إبداء القابلية للآراء و النقد البناء.
- 5 مستوى التقييم Evaluation level:** ممارسات تطبيقية لاختبار مدى استيعاب الطالب لمختلف الكفايات

مقدمة

image

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، خاصة في عالم اليوم ، فلا يمكنه البقاء على الهامش في ظل عولمة الأفكار و الثقافة و المعلومات و سرعتها، و عليه لا تتم عملية التأثير في الآخرين أو إقناعهم برغباته و أفكاره ما لم يكن متمكنا من مهارات توكيد ذاته لفرض وجوده و إيصال رسالته، و عليه يمكننا وصف عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية. والنموذج عبارة عن مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم أو شكل يبين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها. والنماذج ذات فائدة كبرى لأنها تصور الموضوع المطروح بطريقة مرتبة توضح أبعاده بشكل مبسط.

I. تمرين

Chapter

II. الاتصال الفعال و توكيد الذات

Chapter

تمرين

تحقق فاعلية التواصل

مشكلات تعترض عملية التواصل

متى يكون التواصل ناجحا

تمرين

تمرين

تمرين

وحدة

1 مستوى المعرفة والتذكر Memory level: أن يعرف الطالب أن مسألة توكيد الذات ، هي مسألة جوهرية و حاسمة و ضرورية لكل أشكال التفاعل و هي مفتاح النجاح

2 مستوى الاستيعاب والفهم Understanding level: يتمكن الطلاب من إدراك أهمية الانخراط مع الآخرين ، إذ كلما زاد حديث و حركيته و تفاعله و مبادراته الشخص زادت أهميته

3 مستوى التطبيق Application level : يتمكن الطلاب من الانخراط في حل المشكلات بإبداء الرأي و تقديم المقترحات و الحلول النظرية و العملية ،

4 مستوى التحليل Analyze level: كفاءة النقد و المقارنة و الاستنتاج و التمييز بين مختلف الوضعيات الإشكالية في عملية الاتصال شفويا و كتابيا،

5 مستوى التقييم Evaluation level: تطبيقات حية لاختبار مدى تمكن الطلاب من تحقيق كفاية توكيد الذات

1. تمرين

[ص 2 حل رقم]

ما مدى كفاية فاعلية الاتصال في ظل تعارض الخلفية اللغوية للمرسل و المتلقي؟

كفاية تامة أو جزئية

انعدام الكفاية

2. تحقق فاعلية التواصل

تتطلب الحاجة إلى التوكيد (confirmation) أن نتخذ قراراً معيناً، ولكننا لا ندري هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف. وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع .
قد تقرر الانضمام إلى قسم التربية الخاصة للدراسة، ولكن واجهتك تحديات وجدّت أمور ومعلومات لم تكن موجودة أثناء اتخاذ القرار. ولذلك تسعى إلى الحصول على مزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن البقاء في القسم أو تغييره من خلال الاتصال.

2- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية (Social Needs Purposes)

يشتمل هذا الجزء على مجموعة من الأغراض على النحو التالي:

(أ) التعاون مع الآخرين (cooperation)

هذا المجال يتيح لنا الاتصال بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها. نحن أفراد في أسر وأعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو الهواية أو الجوار أو الدراسة ... إلخ. إن الاتصال للتعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر أهداف الاتصال حدوثاً وأهمية.

(ب) الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع (social maintenance)

إننا نتصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها. ويقدر ما نحافظ على ذواتنا ونفسياتنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال الاتصال) إلى الاستفادة من الكيانات الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمصارف والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين.

3 - الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية (Economic Needs purposes)

وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:

(أ) الحصول على المعلومات (information seeking)

نحن نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني. إننا نبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا . نسأل موظف الخطوط الجوية عن موعد إقلاع الطائرة، ونستفسر عن مكان بيع الطعام الجيد، وهكذا. كما أننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا.

(ب) فهم العالم من حولنا (understanding our world)

إننا نتصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سيتفاعل مع أمور أربعة مهمة: ما نحمله من معتقدات، كيف ننظر إلى أنفسنا، طبيعة علاقاتنا بالآخرين، وما نظنه حقيقة وواقعاً. وهذه الأمور تحدد لنا الخريطة المادية والاجتماعية لما هو حولنا والعالم الداخلي في نفوسنا. يسأل الطفل الصغير عن مدى العلاقة الأسرية بينه وبين جدته مثلاً، فهو إذن يريد فهم هذه الصلة والقرابة معها وكيف كانت أمه حلقة الوصل بينه وبين جدته. كما أننا نحاول أن نفهم الطبيعة الاجتماعية للدول العربية على سبيل المثال ، و كذا اختلاف درجات الحرارة في بعض مناطقها. كما أننا نريد أن نفهم أمور ديننا وعلاقتنا بما يحدث في بعض بلاد العالم الإسلامي وواجبنا نحوها، أو لماذا تنصب دولة إسرائيل لنا العداة وتقتل وتدمر الأفراد والمنازل والممتلكات في فلسطين ولبنان وغيرها، بل لماذا تهرول بعض الأنظمة إلى التطبيع مع هذا الكيان المغتصب على الرغم مما أوتيت من أوراق الضغط لاثبات ذاتها

3. مشكلات تعترض عملية التواصل

التواصل و حل المشكلات

(communication will solve all problems)

يظن بعض الناس أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات، إن كثيراً من رجال الأعمال والسياسيين والدعاة والمصلحين والمستشارين وغيرهم يظنون أن جمع الأطراف المتخاصمة مثلاً وإنشاء الاتصال بينهم سيحل المشكلات. ومثال ذلك مشكلة الصراع الإسلامي الإسرائيلي في فلسطين المحتلة، حيث يظن كثير من السياسيين أن جمع الأطراف ليجلسوا على طاولة المفاوضات ويناقشوا المشكلة سيكون كافياً لحلها، أو أنه إذا كان هناك خصام بين زوجين فإن الاتصال سوف يحل الإشكال!

إن الاتصال هو قيام شخص بعملية إثارة فكرة في ذهن شخص آخر لحل مشكلة، وبناءً على ذلك فإن نجاح هذه العملية أو إيجادها مشكلة أخرى إنما يعتمد على الفكرة نفسها. ومثال ذلك أن تقول الأم لخادمتها إنها خادمة سيئة لا تحسن ترتيب أمور البيت، وفي ظنها أن هذا سيحل مشكلة سوء أداء الخادمة. ترى هل تم بذلك حل هذه المشكلة أم زادها تعقيداً؟ وهكذا نجد أن الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى.

(1) الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه

(more communication is better)

كلما زاد حديث الشخص نظر إليه الناس على أنه قام بأمر إيجابي. الناس ينظرون إلى الذين يتحدثون أكثر على أنهم أكثر كفاءة وقدرة على كسب الآخرين وأكثر جذباً وقوة وقيادة من غيرهم. ورغم أن الكثير منا قد لا يعترفون بهذا إلا أن الدراسات والملاحظات ما تزال تثبت هذا الفهم المغلوط. والسبب أن الناس قد يختلط عليهم الكم والكيف في الاتصال. مزيد من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال وليس كميته.

(3) الاتصال شيء إيجابي دائماً (communication is always positive)

لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك 99% منهم إنه أمر إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة. لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي ابتداءً، إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مسايرة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا. يمكننا أن نأخذ السكن كمثال، فهي آلة ووسيلة. إنها في يد المجرم وسيلة للشر قد يستخدمها للقتل، ولكنها أيضاً يمكن أن تكون آلة لتقطيع الطعام لإعداد وجبة شهية. الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمر الحسن أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة لا ينبغي أن تأخذ أكثر من حقها من التقدير.

4. متى يكون التواصل ناجحاً

كفاءة الاتصال

(cp★)

مع اقتراب نهاية هذا الفصل يبرز السؤال المهم: كيف أستطيع أن أكون متصلاً بكفاءة وفعالية؟ وللإجابة عن هذا السؤال لابد أن نفهم أهمية الاتصال ومكانته في حياتنا إلى جانب فهم عملية الاتصال وأنواعه وخصائصه. الكفاءة في الاتصال من أكبر الأمور التي شغلت الباحثين والعلماء في مجال الاتصال. وبحق فليس هناك إجابة محددة، ولكن هناك قدراً مهماً من المعلومات عن هذا الأمر:

أولها: أن الاتصال الماهر يرفع من درجة النجاح والرضا الذي يقوم به **communication will raise level of** (Good). فمثلاً وجدت الدراسات أن نجاح الطلاب في الدراسة يرتبط إيجاباً بقدرتهم على الاتصال بكفاءة كما أن المتصل الجيد يترك انطباعاً حسناً لدى الآخرين. ثانيها: ليس هناك أسلوب واحد مثالي أو فعال للاتصال.

(There is no effective way of communication)

"من واقع خبرات الكثيرين منا سنجد أن بعض المتصلين الناجحين يستعملون النكتة ببراعة، كما أن بعضهم جاد بشكل واضح، وأن البعض يستخدم الكلمات بكثرة وبصوت مرتفع، بينما يفضل آخرون الأسلوب الهادئ المختصر. وهناك من يتخذ أسلوباً مباشراً في مقابل آخرين يفضلون الأسلوب الدبلوماسي في الخطاب.

فهناك حاجة للمرونة في الاتصال لاتخاذ الأسلوب المناسب للحالة الاتصالية والجمهور المستهدف." [1]

ثالثها: أن الكفاءة تعتمد في كل مرة على الطرف الاتصالي

:(Proficiency of communication depends on context every time)

ولذلك نجد اختلافاً في الأسلوب المناسب من حال إلى حال. الاتصال الجيد ليس صفة لازمة ثابتة للشخص، ولكنه قدرة على التكيف مع الطرف واستخدام الأسلوب المناسب بما يتطلبه الحال. ولهذا قد نجد أشخاصاً ذوي كفاءة جيدة في مجالات محددة دون مجالات أخرى. وحتى هذا الشخص الكفء في مجال معين يختلف أدائه من حالة إلى حالة. رابعها: يحدث الاتصال الناجح حينما يرضى كافة أطرافه.

:(Good communication takes place when all sides are satisfied)

حينما تقول ما تريد وتترك الطرف الآخر غير سعيد فإن هذا سيقال من نجاحك، إذ ارفضت طلباً من صديقك عند تقدمه لاستعارة

سيارتك فإن صديقك سيُعد ذلك إساءة إليه أو عدم تقدير له، وإن كان هذا الرفض سيحقق لك ما تريد. إذن هناك بعد اجتماعي متجدد في العلاقات الاجتماعية في الاتصال يؤثر على مدى كفاءة الاتصال عند مراعاة هذه العلاقات .
وعلى أي حال "فلا ينبغي أن ننساق وراء النجاح الدائم الذي لا يتخلف حتى لا يصيبنا الإحباط. فليست كفاءة الاتصال تأتي بالضرورة بالنجاح. قد لا ينجح أكثر الأساليب مهارة في الاتصال بكفاءة، ويكفي المرء أن يحاول - بقدر ما يستطيع - إرضاء الآخرين وإشباع رغبتهم في الاتصال كما يرضي نفسه أيضاً" [2]2

فرنسية 1 ARABIC * SEQ doc وثيقة
توكيد وتقدير الذات.docx

فرنسية 2 ARABIC * SEQ doc وثيقة
توكيد-الذات-و-أهميته-في-حياتنا-اليومية.pdf

5. تمرين

[ص 3 حل رقم]

فاعلية الفكاهة في التواصل الشفهي؟

نعم

لا

6. تمرين

[ص 4 حل رقم]

ما علاقة تحقيق الذات بالعزلة؟

7. تمرين

[ص 5 حل رقم]

يمكن أن تقوم كاريزما الشخصية مقام الأداء اللغوي الشفهي

يمكن ذلك

لا يمكن

يمكن نسبيا

**

*

بعد استعراض مكانة الاتصال وعناصره، وأنواعه، وخصائصه وأغراضه، ونماجه، وكيفية الحصول على الكفاءة فيه، "يحسن بنا أن ننظر إلى أنفسنا ونتلمس طريقة النجاح في مهارات الاتصال. إذا نجحت في الاتصال وشعرت بأن الطرف المستقبل قد فهم رسالتك كما أردت فهذا يدل على أنك قد وفقت في الاتصال. و إن أنت لم تشعر أن رسالتك لم تصل أو أنها وصلت لشكل خاطئ أو أسيء فهمها أو لم تصل أصلا، فهذا يعني أن هناك خلا ما إما على مستوى المرسل أو على مستوى الرسالة ذاتها أو القناة أو أن الأمر يتعلق بالمتلقي نفسه"[3][3]3[3]، و هي أمور كان ينبغي دراستها قبل مباشرة عملية الاتصال، أي أن الأسئلة العامة المتعلقة بالعملية لم يتم تكييفها وفق ما يقتضيه نجاحها و هذه الأسئلة هي : من المرسل و من المتلقي؟ ما هي الرسالة؟ لماذا تم إنشاء الرسالة؟ كيف تم إنشاؤها؟ متى تم إنشاؤها؟

خاتمة

في نهاية هذا العمل و بعد أن تحدثنا عن أهمية الاتصال الإنساني وعناصره، وأنواعه، وخصائصه وأغراضه، ونماذج، وتفاعلاته وكيفية الحصول على الكفاءة فيه، بحسن بنا أن ننظر إلى أنفسنا ونتلمس طريقة النجاح في مهارات الاتصال. إذا نجحت في الاتصال وشعرت بأن الطرف المستقبل قد فهم رسالتك كما أردت فهذا يدل على أنك قد وفقت في الاتصال. و إن أنت لم تشعر أن رسالتك لم تصل أو أنها وصلت لشكل خاطئ أو أسيء فهمها أو لم تصل أصلا، فهذا يعني أن هناك خلا ما إما على مستوى المرسل أو على مستوى الرسالة ذاتها أو القناة أو أن الأمر يتعلق بالمتلقي نفسه"[3][3][3]، و هي أمور كان ينبغي دراستها قبل مباشرة عملية الاتصال، أي أن الأسئلة العامة المتعلقة بالعملية لم يتم تكييفها وفق ما يقتضيه نجاحها و هذه الأسئلة هي : من المرسل و من المتلقي؟ ما هي الرسالة؟ لماذا تم إنشاء الرسالة؟ كيف تم إنشاؤها؟ متى تم إنشاؤها؟، فإذا ما تمت مناقشة هذه الأسئلة قبلها و وضع استراتيجية مدروسة للوصول إلى الهدف من مباشرة عملية الاتصال، حينها تكون نسبة نجاح العملية مرتفعة ، و العكس صحيح

.III أسئلة التركيب

أسئلة التركيب

ما المشكلة في محتوى الرسالة اللفظية وغير اللفظية؟

.IV حل التمارين

حل التمارين

< 1 (ص)

الانخراط في التفاعل مع الآخرين باجانية

< 2 (ص)

كفاية تامة أو جزئية

انعدام الكفاية

3 < (ص)

نعم <input checked="" type="radio"/>
لا <input type="radio"/>

4 < (ص)

لا علاقة له

5 < (ص)

يمكن ذلك <input checked="" type="checkbox"/>
لا يمكن <input type="checkbox"/>
يمكن نسبياً <input checked="" type="checkbox"/>

.V معنى المختصرات

معنى المختصرات

قائمة المراجع

[1] عبد العزيز التركستاني، مهارات الاتصال، دار المفردات للنشر و التوزيع و الدراسات، جانفي 2008

[2] عبد العزيز التركستاني، مهارات الاتصال، دار المفردات للنشر و التوزيع و الدراسات، جانفي 2008

[3] عبد العزيز التركستاني ، مهارات الاتصال، دار المفردات للنشر و التوزيع و الدراسات، جانفي 2008