



جامعة غليزان  
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
قسم : العلوم التجارية

مطبوعة بيداغوجية بعنوان :



موجهة لطلبة: السنة الثالثة تسويق

من إعداد

د. واضح سهيلة

السنة الجامعية: 2023-2024

مطبوعة موجهة إلى طلبة السنة الثالثة تسويق، من خلالها يكتسب الطلبة معرفة واسعة حول وظيفة الاتصال والنظم الحديثة للاتصال، وكيفية استخدامها في حقل التسويق. تم أولاً تعريف الطلبة بمعنى الاتصال وأهم عناصره من مرسل ورسالة وقناة ومستقبل والتغذية الراجعة التي أصبحت من أهم نماذج الاتصال الحديثة. كما تم تعريفهم بأهمية وأهداف الاتصال ووظيفته في المؤسسة.

كما تم التطرق إلى مجموعة الأدوات التي تساعد على الوصول إلى اتصال فعال والتغلب على العوائق التي تحول دون التواصل الفعال، وهي مهارات الاتصال أهمها القراءة، الكتابة، الانصات، الحوار، الحديث، والإقناع. إضافة إلى التعرف على تقنيات الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي أو ما يسمى بلغة الجسد.

ومع التطورات الحديثة التي عرفها هذا العصر تم التطرق أيضاً إلى نظم الاتصالات الإلكترونية وهو الاتصال الذي يستخدم الوسائط الإلكترونية المختلفة لنقل البيانات والمعلومات باستخدام الحواسيب، الهواتف، البريد الإلكتروني، وغيرها. وخاصة الأنترنت كوسيط مناسب حقق عالمية الاتصال.

## الفهرس العام

الصفحة	المحتويات
<b>الفصل الأول : ماهية الاتصال</b>	
1	1- التطور التاريخي للاتصال
2	2- الاتصال في الفكر الإداري والتفقيسي
4-3	3- مفهوم الاتصال
5	4- خصائص وسمات عملية الاتصال
8-6	5- عناصر الاتصال
9	6- مبادئ الاتصال
10	7- أنواع الاتصال
11	8- شروط الاتصال
<b>الفصل الثاني : أهمية وأهداف الاتصال</b>	
14 - 12	1- أهمية الاتصال
17 - 15	2- أهداف الاتصال
<b>الفصل الثالث : وظيفة الاتصال في المؤسسة</b>	
18	1- مفهوم الاتصال في المؤسسة
19	2- أهمية و أهداف الاتصال في المؤسسة
19	2-1 أهمية الاتصال في المؤسسة
19	2-2 أهداف الاتصال في المؤسسة
20	3- وظيفة الاتصال في المؤسسة
24 - 21	4- أنواع الاتصال في المؤسسة
23 - 21	4-1 الاتصال الداخلي للمؤسسة
24	4-2 الاتصال الخارجي للمؤسسة
<b>الفصل الرابع : مهارات الاتصال</b>	
26 - 25	1- مفهوم مهارات الاتصال
37 - 27	2- أنواع مهارات الاتصال
28 - 27	2-1 مهارة الاتصالات
29	2-2 مهارة الحديث
32 - 30	2-3 مهارة الحوار مع الآخرين
33	2-4 مهارة الانماع
36 - 34	2-5 مهارة القراءة
37	2-6 مهارة الكتابة
<b>الفصل الخامس : معوقات عملية الاتصال وتنظيمها</b>	

41 - 38	1- معوقات عملية الاتصال
40 - 38	1-1 معوقات خاصة بعناصر الاتصال
41	1-2 المعوقات المتعلقة بالعامل الفيزيائي والنفسي
41	1-3 معوقات تتعلق بالعمل، العاملين، الإدارة، والبيئة
45 - 42	2- مقترحات التظلم على معوقات الاتصال
42	1-2 الوصايا العشر للاتصال الجيد
43	2-2 الأشياء التي يجب مراعاتها عند الاتصال بالآخرين
44	3-2 استراتيجيات الاتصال الفعال
45	2-4 الأشياء التي يجب الامتناع عنها عند الاتصال بالآخرين
<b>الفصل السادس: وسائل الاتصال</b>	
47 - 46	1- الاتصال اللفظي
46	1-1 مفهوم الاتصال اللفظي
46	2-1 مزايا الاتصال اللفظي
47	1-3 أنواع الاتصال اللفظي
47	1-3-1 الاتصال الشفهي
47	1-3-2 الاتصال الكتابي
47	1-3-3 الاتصال الإلكتروني
52 - 48	2- الاتصال غير اللفظي
49 - 48	2-1 مفهوم الاتصال غير اللفظي
50	2-2 مزايا الاتصال غير اللفظي
51	2-3 نماذج الاتصال غير اللفظي
52	3- علاقة الاتصال اللفظي بالاتصال غير اللفظي
<b>الفصل السابع: نظم الاتصالات الإلكترونية</b>	
54 - 53	1 - مفهوم نظم الاتصالات الإلكترونية
55	2- خصائص نظم الاتصالات الإلكترونية
56	3- خطوات نظم الاتصالات الإلكترونية
58 - 57	4- وظائف نظم الاتصالات الإلكترونية
61 - 59	5- مستويات نظم الاتصالات الإلكترونية
59	5-1 الاتصال بالحاسب وبرامجه
59	5-2 الاتصال بقواعد البيانات
59	5-3 الاتصال المباشر من خلال الشبكات
61 - 60	5-4 الاتصال بمواقع الوسائط الإعلامية

## مقدمة

تمثل عملية الاتصال حاجة اجتماعية ضرورية لكل انسان، وهي عملية أساسية للتعرف بين الناس والتواصل بين الحضارات والتفاعل بين الجماعات البشرية. كذلك فان الاتصال يلعب دورا هاما في حياة المنظمات، فمن خلاله مثلا يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء العلاقة، ومن ثم تمثل عمليات الاتصال الأساس التي تربط بين أعضاء المنشأة، وبين وحداتها، وأنشطتها المختلفة، وبين الوظائف الادارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينها.

والاتصال شئ خطير في حياة الانسان، فكثير من المشكلات تنشأ في حياة الفرد بينه وبين الآخرين يكون سببها في الغالب سوء الاتصال، سواء كان ذلك على مستوى العلاقات الشخصية داخل الأسرة، أو مع الأصدقاء، أو مع الأقارب، أو في العمل مع الزملاء والرؤساء، والعملاء، الخ. ولتفادي معوقات ومشكلات الاتصال هذه وتحقيق النجاح في الحياة الشخصية، وتحقيق التميز في الحياة العملية، لابد من بناء مهارات الاتصال على أسس سليمة وتحسينها، كمهارة فن الحديث، ومهارة الحوار مع الآخرين، الخ.

## الفصل الاول : ماهية الاتصال

### 1- التطور التاريخي للاتصال (نظرية الانتقالات) Transitions Theory Of

تستخدم نظرية الانتقالات لتفسير المراحل المتميزة لتطور الاتصال الانساني حيث كان لكل مرحلة نتائج عميقة سواء أكان ذلك على مستوى الفرد أو المجتمع، وهي (حسن عماد مكاري، ليلي حسين السيد، 1998، ص 87):

**1.1 المرحلة الأولى: عصر الاشارات والعلامات الاحتمال الأرجح أن الانسان البدائي مارس الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات التي كان قادرا على إنجازها من الناحية الجسمية والطبيعية على إصدارها مثل: الهمهمة والدمدمة والصراخ، بالإضافة الى لغة الجسد التي كانت تشمل إشارات الأيدي والأرجل وحركات أخرى. والناس في عصر الاشارات والعلامات كانت رسائلهم بسيطة وحركتها جد بطيئة.**

**1.2 المرحلة الثانية: عصر التخاطب واللغة** ظهور اللغة وتنوعها ساعد على انطلاقات كبرى في التطور الانساني، فقد أتاح التحول الى الاتصال باللغة إحداث تعديلات مثيرة للوجود الانساني، حيث انتقلت مجتمعات عديدة من أسلوب الحياة بالصيد وجمع الثمار إلى تطوير حضارات كبرى. ومع أنه لم تكن اللغة وحدها هي التي أحدثت كل ذلك، فإن مثل هذه التغييرات كان من المستحيل أن تتم بدون اللغة.

**1.3 المرحلة الثالثة: عصر الكتابة** استغرق الانسان ملايين السنين حتى توصل الى القدرة على استخدام اللغة، واستغرق الأمر عدة قرون حتى أصبحت الكتابة إحدى حقائق الحياة الإنسانية. وقد انتقلت الكتابة من الكتابة التصويرية عن طريق الصور والرسومات المعبرة الى الكتابة الرمزية التي تستخدم حروف بسيطة للتعبير عن أصوات محددة، الى الكتابة الألفبائية التي تعتمد على الحروف والتي أصبحت أحد أهم إنجازات البشر في كل العصور

**1.4 المرحلة الرابعة: عصر الطباعة** وفي منتصف القرن الخامس عشر تقريبا انتقلت الانسانية الى عصر الطباعة، والتي انتقلت بشكل سريع الى جميع أنحاء أوروبا، ثم الى مناطق أخرى من العالم وأحدثت ثورة في طريق تطويرنا للحضارة والحفاظ عليها.

**1. 5 المرحلة الخامسة: عصر الاتصال الجماهيري** ومع بدايات القرن التاسع عشر شهدت الانسانية تطورات هائلة في مجال الاتصال الجماهيري بظهور الصحف التي تخاطب الطبقات الشعبية، وبعض الوسائل التي أسهمت في سرعة الاتصال مثل: التلغراف والتليفون والسينما والراديو والتليفزيون.

**1. 6 المرحلة السادسة: عصر الاتصال التفاعلي** وفي منتصف القرن العشرين واصلت تكنولوجيا الاتصال تدفقها بدخول الانسان عصر المعلومات نتيجة المزج بين تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاقمار الصناعية، وظهرت وسائل جديدة مثل: الاتصالات الكابلية واليدوتكس والتليتكست والقنوات الفضائية المباشرة والاتصال المباشر بشبكات المعلومات.

## 2- الاتصال في الفكر الإداري والتنظيمي

بناء على مساهمات أهم المدارس الفكرية التي طورت من مفهوم الاتصال، نتطرق الى أهمها **إجمادي منيرة،**

**(2019، ص 43):**

**2. 1 المدرسة الكلاسيكية:** إن مساهمة المدرسة الكلاسيكية في مفهوم الاتصال أخذ طابعا ضيقا ومحدودا باعتبار أن هذه المدرسة ركزت على الاتصال العمودي في شكل أوامر تصدر من الإدارة العليا وتنفذ كما هي دون أي مناقشة أو اعتراض، أي اعتبرت دوره ينحصر فقط في القنوات الرسمية. وهذه الأوامر كانت مكتوبة أو لفظية مع إغفال لعناصر الاتصال وطرق تدفق الرسالة الاتصالية والتغذية الرجعية ومعوقات الاتصال. ومن أهم هذه المساهمات نجد:

- نظرية التنظيم العلمي للعمل: اعتبرت الاتصال طريقا ذا اتجاه واحد من الرئيس الى المرؤوسين، وأن التعاوم المطلوب من جانب العامل سوف يستجيب ويطيع الأوامر والتعليمات المحددة له مادام تحديدها ممكنا.

- نظرية المبادئ الادارية: من مبادئها وحدة القيادة والتوجيه، أي كل عامل لا يتلقى الأوامر الا من طرف رئيس واحد ولا يجب أن يكون هناك رئيسين لكل عامل والذي يجعل من الصعب تنفيذها نظرا لاحتمالية تعارضها ووضع العامل في موقف صعب.

- نظرية البيروقراطية: وفق هذه النظرية الاتصال يرتكز على دعائم الاتصال اللفظي المكتوب فقط. ولا يمكن في هذه الحالة معرفة رد فعل المرؤوسين عند تلقىهم لهذه الأوامر والتعليمات المكتوبة.

**2. 2 مدرسة العلاقات الانسانية:** لقد كان المنطق الأساسي لحركة العلاقات الانسانية أن الانسان هو محور العمل الإداري وأنه العنصر الهام في تحديد الانتاجية. كذلك روجت هذه المدرسة لجملة من المفاهيم أهمها: الحالة المعنوية، أثر جماعات العمل والجو الاجتماعي للعمل على معنويات الأفراد ومتمت ثم على انتاجيتهم. ومن أهم نتائجها التركيز على تدريب الرؤساء والمشرفين على أساس المعاملة الانسانية للعاملين.

انطلاقا من هذه النظرية وغيرها زاد الاهتمام أكثر بالاتصال بين جماعات العمل وخاصة ما يسمى بالاتصال غير الرسمي، هذا من جهة ومن جهة أخرى مشاركة العمال في المستويات الدنيا في اتخاذ القرار وظهور مفهوم رد الفعل من المستويات الدنيا وبالتالي الاهتمام بالاتصال العمودي من الأسفل على عكس ما كان سائدا في المدرسة الكلاسيكية.

**2. 3 النظرية الحديثة في التنظيم:** قدمت هذه النظرية العديد من المساهمات والبحوث الخاصة بالاتصالات ومن أشهرها مفهوم حلقة الوصل والتي تركز على أن كثيرا من العاملين يلعبون دورين في أعمالهم، الدور الأول كقادة لمجموعة من المرؤوسين، والدور الثاني كعضو في جماعة يرأسها فرد آخر وعلى هذا يكون الفرد

كحلقة وصل بين المجموعتين. ويبين هذا المفهوم أن الفرد ينقل معلومات مرة لأعلى ومرة أخرى لأسفل، وهذا التنوع والكثافة في الاتصالات يمكنه أن يثري تبادل وانتشار المعلومات وأيضا الترابط بين المجموعة.

ومن المساهمات الأخرى نجد نظرية النظم والتي اعتبرت المؤسسة نظاما اجتماعيا مفتوحا يحوي في داخله مدخلات وعمليات التحويل ومخرجات، وبالتالي هذع النظرية فتحت المجال أمام ظهور الاتصال الخارجيكضرورة للمؤسسات باعتبارها أنظمة مفتوحة تعتبر فيها المعلومات مورد طاقة أساسية تمكنها من التأقلم مع المستجدات في البيئة من خلال التأثير والتأثير فيها حفاظا على بقاء المؤسسة واستمراريتها. وكامتداد لهذه النظرية جاءت النظرية الموقفية لدراسة العوامل البيئية والعوامل الداخلية للمؤسسات والكل في حركية دائمة تحت تأثير الموقف أو الظرف.

وتعتبر نظرية (Z) لوليام أوشي من النظريات التي اهتمت بشكل كبير بالعامل مع زيادة اهتمام الشركات اليابانية بإدارة المورد البشري والذي ظهر من خلال تكامل أهداف المؤسسة مع أهداف العاملين فيها، مما يخلق اتصالا وثيقا بين الإدارة والعمال. فالالاتصال حسب هذه النظرية هو اتصال شبكي تفاعلي يجعل من العاملين كمشاركين في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة.

### 3- مفهوم الاتصال

إن كلمة اتصال Communication مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة Communes وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة عامة مشتركة عامة، وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع، أو سلعة، أو خدمة، أو قضية، أو فرد... الخ عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص (فرد) أو جماعة، الى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المرسل والمستقبل (بشير العلق، 2009، ص 2).

والاتصال بالمفهوم العام للعلم هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضا، والاتصال هو نشاط انساني حيوي وأن الحاجة اليه في ازدياد مستمر، فالانسان كائن اجتماعي فهو لا يعيش بمفرده ولكن بالتعاون مع الأشخاص الآخرين (منال طلعت محمود، 2002، ص 18).

ويرى الاداريين الاتصال هو الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات، والأفكار، والحقائق، والمشاعر من جهة إلى أخرى حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات والأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال (أحمد عبدالفتاح، 2012، ص 15).

ويرى علماء النفس أن الاتصال هو: عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإشارات (أحمد عبدالفتاح، 2012، ص 15).

الاتصال هو عملية تبادلية ذات اتجاهين (معلومات متبادلة بين شخصين بحيث يمكن لأي منهما التأثير في الآخر) وليس في اتجاه واحد (محمود فتوح محمد سعادت، 2016، ص 7).

الاتصال عملية انتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص الى آخر بقصد التأثير فيه واحداث استجابة (محمود فتوح محمد، سعادت، 2016، ص 7).

كما عرف الاتصال على أنه تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل أي قنوات للتواصل (محمود فتوح محمد، سعادت، 2016، ص 8).

كما عرف الاتصال على أنه العملية التي تتم من قبل كل من الأشخاص – المجموعات – المنظمات (المرسل)، لنقل بعض النماذج من المعلومات (الرسالة) الى أشخاص – مجموعات – منظمات أخرى (المستقبل)، والاتصال ليس فقط نقل معلومات وانما نقل مشاعر وأحاسيس أي أنه عملية تفاعل بين الأشخاص (أيمن ديوب، سامر المصطفى، 2020، ص 2).

وعرف الاتصال من الناحية السلوكية على أنه عملية تنطوي على فرز واختيار الرموز بطريقة ما، تساعد المستمع (المستقبل) في حدود اطاره الفكري على تفهم وإعادة تكوين المعاني في الاطار الخاص بمزاوول الاتصال (المرسل) (أيمن ديوب، سامر المصطفى، 2020، ص 2).

وقد عرفه كارل هوفلاند أن الاتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الآخرين (مستقبلي الرسالة) (محمد فريد عزت، 2018، ص 12).

ويقول الباحث جورج لنديرج ان كلمة اتصال تستخدم لتشير الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز (حسن عماد مكاوي، وليلى حسين السيد، 1998، ص 24).

وعرفه سمير حسين الى أن الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة الى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين (حسن عماد مكاوي، وليلى حسين السيد، 1998، ص 24).

من جهتهما عرفا "حسن عماد مكاوي، وليلى حسين السيد" أن كلمة اتصال تستخدم في سياقات مختلفة، وتتضمن مدلولات متعددة، فهي بمعناها المفرد Communication تعني نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات بين الافراد أو الجماعات، وفي صيغة الجمع Communications تشير الى الوسائل التي تحمل مضمون الاتصال (حسن عماد مكاوي، وليلى حسين السيد، 1998، ص 25).

من جهتها عرفت "عبير حمدي" عملية الاتصال يمكن أن تكون وبشكل أساسي عملية تفاعلية، فالمرسل يصبح مستقبلا والمستقبل يصبح مرسلا وبالتالي تنشأ تفاعلات أكثر تعقيدا لهذه العملية مما يجعل خطواتها تحتاج إلى درجة أكبر من اليقظة والانتباه حتى يتم تجنب دخول أي عمليات تشويش سواء أكانت مقصودة أو غير مقصودة (عبير حمدي، 2015، ص 8).

التواصل هو نقل رسالة إلى شخص آخر، وهو مهارة أساسية لإقامة علاقات بين المرسل والمستقبل كالطبيب والمريض أو المعلم والمتعلم،.... الخ. تقليديا، يتعلم معظم المتدربين كالمعلمين، والأطباء، وغيرهم مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي من خلال مشاهدة معلمهم ومدرسيهم لذا يجب أن يتم تدريب المتعلمين بشكل فعال على التواصل من قبل المعلمين المشرفين عليهم (Odhayani & Ratnapalan, 2011).

التواصل جزء حيوي من روتيننا اليومي، نحن نجلس في المدرسة ونستمع إلى المعلمين، نقرأ الكتب والمجلات، نتحدث مع الأصدقاء، نشاهد التلفاز ونتواصل عبر الإنترنت. يخبرنا الخبراء أن 70 إلى 80 بالمائة من وقت عملنا نقضيه في نوع ما من التواصل نحن نقرأ ونكتب المذكرات، أو نستمع إلى زملائنا في العمل أو نجري محادثات فردية مع المشرفين علينا. يشمل الاتصال شخصين على الأقل، المرسل والمستقبل (Worth, 2004).

التواصل هو فن وعملية خلق الأفكار ومشاركتها، ويعتمد التواصل الفعال على ثراء تلك الأفكار (Mcfeet, 2010, )



التواصل هو تبادل المعلومات الذي نقوم به فيما بيننا وبين الآخرين وهذا التبادل للمعلومات يمكن أن يتم على شكل تكلم، أو كتابة، أو إشارات، أو إشارات، أو سلوك (Hawkins, 2020, p 10)

التواصل هو فن الفهم ، يقود المرء إلى الفعالية الشخصية، يساعد المرء على التواصل مع الآخرين، يخلق علاقات شخصية جيدة،... الخ (SEN, 2009, p 4)

التواصل هو العملية التي يشارك فيها الأشخاص أفكارهم بطرق مختلفة، التواصل يساعد الناس على أن يصبحوا مفهومين . (Angelo, -, p 3)

اتضح من خلال التعاريف السابقة أن عملية الاتصال تستخدم في مجالات و سياقات مختلفة وهي عملية تتطلب وجود مرسل ومستقبل ورسالة وقناة وفي العصر الحديث أصبح ضرورة وجود التغذية الراجعة، وحتى تتم عملية الاتصال بشكل فعال لابد من تطوير مهارات الاتصال كمهارة الاتصال اللفظي والاتصال غير لفظي.

#### 4- خصائص وسمات عملية الاتصال

يمكن تحديد خصائص الاتصال في النقاط التالية (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 24):

4.1 **الاتصال عملية هادفة:** يرمي الاتصال الى تحقيق هدف محدد وهو ارسال المعلومات والبيانات أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم وفهماها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الاجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تصميم الرسالة، وإرسالها، والإشراف على وصولها، واستقبال الرد.

4.2 **الاتصال عملية ديناميكية:** تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الاول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الادوار بينهما اي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست ساكنة تنطوي على فعل وعلى ردة فعل، ومثال ذلك ما يحدث بين الاستاذ وطلابه.

4.3 **الاتصال عملية منظمة:** تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وادارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر عملية الاتصال بأدوار محددة، فالمرسل يقوم مثلا بعملية ترميز الرسالة والمستقبل عليه فك رموز الرسالة أي ترجمتها وتفسيرها.

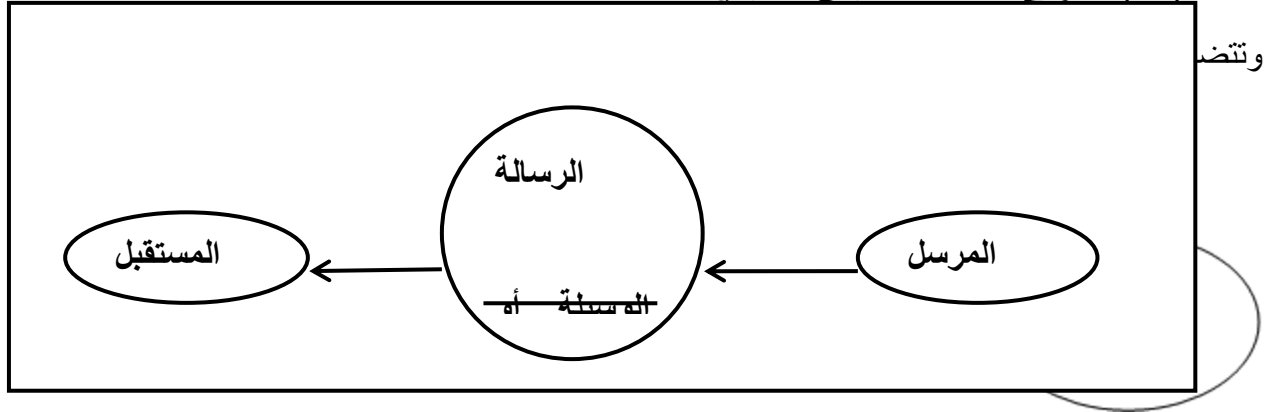
4.4 **الاتصال عملية متنوعة:** يمتاز الاتصال الانساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية، الشفهية أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية، كالإشارات والحركات والايماءات.

4.5 **الاتصال عملية دائرية:** عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ تبدأ بالمرسل لنقل رسالة الى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

#### 5- عناصر الاتصال

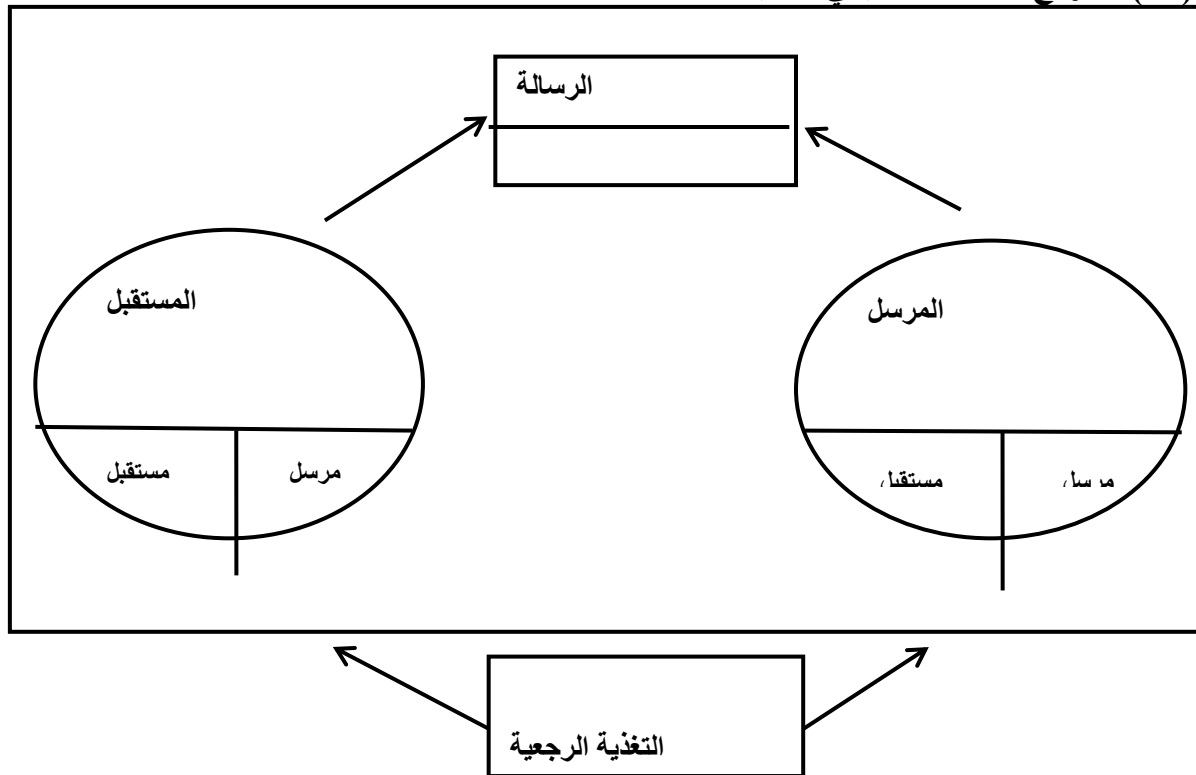
تعددت النماذج التي وضعها علماء الاتصال والتي وضحت عناصر عملية الاتصال. معظم عناصر نماذج الاتصال مشتركة في الموقف الاتصالي، ويمكن تلخيص عناصر عملية الاتصال وفقا للمواقف التعليمية في النموذجين التاليين (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 25):

الشكل (01): نموذج الاتصال التعليمي التقليدي



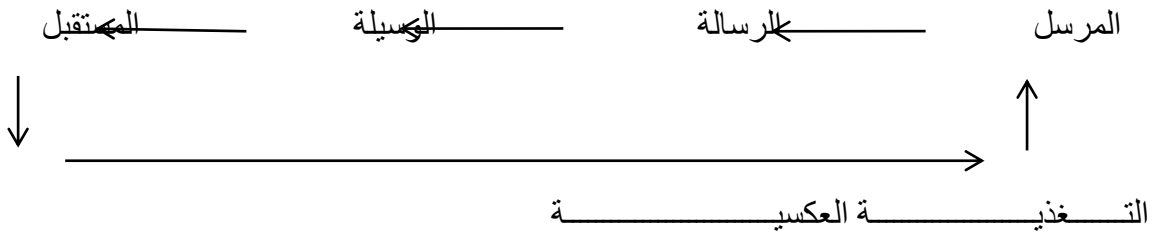
المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 25)

الشكل (02): نموذج الاتصال التعليمي الحديث



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 25)

ووفقا للنموذجين السابقين التقليدي والحديث، تتكون عملية الاتصال التعليمي من عناصر أساسية مشتركة (المرسل والمستقبل والرسالة وقناة الاتصال)، ولكن يمتاز نموذج الاتصال الحديث بوجود عنصر خامس هو التغذية الراجعة، وفيما يلي تفصيل للعناصر الأساسية لعملية الاتصال كما يلي (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 25):



**5.1 المرسل Sender:** يعتبر المرسل العنصر الأول والأساسي التي تبدأ عنده عملية الاتصال فهو الذي يبدأ الحوار ويصوغ الرسالة في شكل رموز لفظية أو غير لفظية بغرض الوصول الى هدف معين والمرسل قد يكون شخصا واحدا (معلم، المحاضر) أو مجموعة من الأشخاص وقد يكون آلة تعليمية (كالفيديو). ويجب أن تتوفر في المرسل (المعلم) مجموعة من الصفات والخصائص أو الشروط: أن يكون المرسل

- متمكنا من تخصصه العلمي.

- قادرا على التعبير الجيد عن رسالته أمام تلاميذه (جمهوره) مع وضوح صوته.

- ملما بأنواع قنوات الاتصال.

- ملما بخصائص من يتعامل معهم من حيث العمر الزمني والمستوى الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.

- قادرا على تحديد الهدف أو الاهداف من رسالته.

- قادرا على تصميم وبناء مواقف تعليمية اتصالية جديدة.

- قادرا على الاستجابة والرد على أسئلة التلاميذ.

- مرنا في التعامل مع تلاميذه.

- قادرا على الاستخدام الجيد للغة اللفظية واللغة غير اللفظية.

- قادرا على ايصال رسالته بطرق وأساليب متنوعة ومناسبة.

- ملما بمهارات الاتصال المختلفة.

- قادرا على إثارة دافعية التلاميذ للتعلم.

- قادرا على التعديل في رسالته أو في عملية الاتصال بناء على التغذية الراجعة.

**5.2 الرسالة Message:** هي المحتوى أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يريد المرسل ارسالها الى المستقبلين لتعديل سلوكهم، ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بمزيج من اللغتين وفقا لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين، وهي الهدف من عملية الاتصال. وتتم الرسالة بمرحلتين:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة تصميم الرسالة.

المرحلة الثانية: هي مرحلة ارسال الرسالة أي تنفيذها وقد يتم التعديل في الرسالة المصممة وفقا للموقف الاتصالي.

وتوجد مجموعة من النقاط أو الشروط التي يجب أن يراعيها المرسل أو المعلم أثناء اعداده وارساله للرسالة:

- أن يكون محتوى الرسالة مناسباً لميول وحاجات وقدرات التلاميذ ومستواهم المعرفي والثقافي.

- أن يكون محتوى الرسالة صحيحاً علمياً وخالياً من التكرار والتعقيد.

- أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة.

- أن تكون الرسالة جذابة ومثيرة للانتباه وتفكير التلاميذ.

- أن يعرضها المعلم بطريقة حديثة.

- أن يعرضها المعلم بطريقة غير تقليدية.

- أن يلجأ المعلم إلى أسلوب التغيير أثناء تنفيذ الرسالة وهو إعادة جزء أو بعض أجزاء الرسالة بطريقة مختلفة وجديدة.

- أن تسمح للتلاميذ بالمشاركة الفعالة.

**5.3 قناة الاتصال أو الوسيلة Communication Channel:** وهي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ومن أمثلة قنوات الاتصال التي تستخدم في مواقف الاتصال التعليمي: الكتب، المجلات، الصحف، التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الحاسوب، الانترنت. وتتكون قناة الاتصال من أكثر من أداة: فمثلاً في الموقف الاتصالي التعليمي عندما يشرح المعلم الدرس، يعتبر الجهاز الصوتي للمعلم هو الأداة الأولى، ثم الهواء الذي يحمل الرسالة الأداة الثانية ثم الجهاز السمعى للمستقبل هو الأداة الثالثة، وتعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال. ويجب أن تتوفر في الوسيلة بعض الصفات أو الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها للموقف التعليمي منها:

- إمكانية تحقيقها للهدف أو الاهداف التي استخدمت من أجلها.

- أن تراعي الفروق الفردية بين التلاميذ.

- أن تتوافق مع إمكانيات المعلم لضمان إمكانية الاستفادة منها.

- أن تكون مشوقة تتناسب مع المادة الدراسية وقدرات التلاميذ.

- أن تتعامل مع أكثر من حاسة للمستقبل.

- أن تكون ذات كفاءة عالية.

- أن تتناسب الوسيلة والتطوير التكنولوجي والعلمي للمجتمع.

- أن تكون الوسيلة واقعية أو قريبة من الواقع.

- أن تكون الوسيلة مناسبة ليستفيد منها في أكثر من مستوى.

**4.5 المستقبل Receiver :** وهو العنصر الرابع من عناصر الاتصال، وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تتلقى الرسالة، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم محتواها والتأثر بها، فهو أساس تصميم الرسالة فكل عناصر عملية الاتصال تعمل من أجل المستقبل (التلميذ). ويجب أن تتوفر لدى المستقبل بعض النقاط أو الشروط الهامة:

- استعداد المستقبل لاستقبال الرسالة.

- امتلاكه الخبرة اللازمة للاستقبال الجيد للرسالة.

- القدرة على الانصات الجيد للآخرين.

- القدرة على تبادل الأدوار مع مرسل الرسالة.

- القدرة على التفكير الناقد والابتكار.

- شعوره بأهمية الرسالة.

- تمكنه من اللغة اللفظية (شفهية وتحريرية) وغير اللفظية (إشارات، وحركات...) بالقدر الذي يمكنه من استقبال الرسالة.

**5.5 التغذية الراجعة Feedback :** وهي رد فعل المستقبل على الرسالة وفي هذه الحالة يصبح مرسلًا وتكمل دائرة الاتصال الأولى، وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا، والتغذية الراجعة قد تكون ايجابية (الموافقة والقبول مثل اجابتك صحيحة، برفو، تحريك الرأس من اليمين الى اليسار...) وبالتالي تمثل التغذية الراجعة التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال. وتجعل عملية الاتصال دائرية حيوية ومستمرة مما يؤكد على أهمية تطبيق النموذج الحديث للاتصال التعليمي في فصولنا وقاعاتنا الدراسية بمراحلها المختلفة. وللتغذية الراجعة فائدة كبيرة في الموقف التواصلي:

- تمكن المعلم من معرفة تأثير رسالته على تلاميذه من خلال استجاباتهم المختلفة.

- تؤكد على أن عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلًا يصبح بعد ذلك مستقبلًا ومن هو مستقبلًا يصبح بعد قليل مرسلًا وبالتالي تتحقق عملية التفاعل الايجابي بين المعلم والتلميذ.

## 6- مبادئ الاتصال

من مبادئ الاتصال ديناميكية الاتصال، حتمية الاتصال، عدم ارجاعه للوراء، رمزية الاتصال، التفاعلية، المحتوى والبعد والعلائقي، القابلية للتجزئة الى وحدات صغيرة (عبد الله مسعود الطويرقي، 1997، ص 47):

**6.1 ديناميكية الاتصال:** الفعل الاتصالي دائم التغيير وديم الاستقرار على حالة واحدة، فالديناميكية تعني نشاطًا حركيًا متسلسلاً بين عناصر المنظومة ككل. فالتغيير في أداء عنصر من العناصر يحدث تغييراً في بقية عناصر المنظومة. فالفعل الاتصالي كمنظومة تحتوي عناصر وجزئيات جوهرية تحتم ارتباط هذه العناصر ببعضها البعض على مستوى الأداء العام، وعلى المستوى الحركية النشطة لهذه العناصر.

**6 . 2 الحتمية الاتصالية:** يعد الاتصال ظاهرة حيوية في عالم البشر، ومن المتعذر تحاشيه أو اجتنابه أو الاستغناء عنه. فعلى الرغم من الدراسات الاتصالية التي تؤكد على جانب القصدية في الرسائل الموجهة للآخرين. إلا أن هناك حالات قسرية يحدث فيها الاتصال حتى وان لم نرغب في ذلك. فنحن كبشر في اتصال دائم سواء كنا نقصد أو لا نقصد.

**6 . 3 عدم إمكانية ارجاع الاتصال للوراء:** تتميز العملية الاتصالية بأنها ذات إيقاع نشط وحركي متصاعد للأمام وليس للوراء. ومهما كانت الأحوال، فبمجرد بداية الفعل الاتصالي يصبح من المتعذر إرجاعه أو إيقافه عند حاجز الفراغ وكأن شيئاً لم يكن. فالانخراط في الحدث الاتصالي يعني صعوبة إلغاء ما تم مسبقاً في الحدث من رسائل لفظية وغير لفظية.

**6 . 4 رمزية الاتصال:** باعتبار أن الاتصال ظاهرة رمزية خلقتها المجتمعات البشرية سواء على مستوى اللغة المنطوقة أو اللغة غير المنطوقة أو الجسدية، فان محتوى ومضامين هذا الفعل الاتصالي لا تكاد تخرج عن عالم الرموز والاشارات، والتي يكمل بعضها بعضاً. فالسلوك الاتصالي للانسان يعد كتلة من الرموز التي يكمل بعضها بعضاً للتعبير عن حالات ومعايشات الانسان لعوالمه الصغرى والكبرى.

**6 . 5 التفاعلية الاتصالية:** من المؤكد أن عالم الاتصال من طبيعة تفاعلية. فالتفاعلية تعني التأثير والتأثير المتبادل بين أطراف العملية الاتصالية. فالفرد يتفاعل مع المؤثرات البيئية والاجتماعية في خلال تشكيله السيكولوجي وخبراته السابقة.

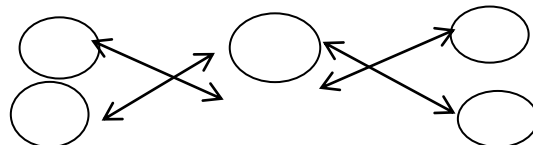
**6 . 6 المحتوى والبعد العلائقي:** في كل الأحوال نجد أن الاتصال ما هو الا تعبير عن العالم المعاش للأفراد والجماعات. فهم يشتركون في الحديث عن أشياء وظواهر تمس حياتهم وعالمهم المحيط بهم. ولهذا نجد أن البشر في اتصالاتهم هذه يشتركون في شئ واحد وهو المحتوى، الذي يشكل جوهر الأخذ والعطاء. وباعتبار أن للاتصال محتوى يتمحور حول تفاعل الأفراد، فان تفاعلات هؤلاء الأفراد حول المحتوى تظل محكومة بالأبعاد العلائقية أي العلاقات.

**6 . 7 القابلية للتجزئة الى وحدات صغيرة:** كما هو معروف فان الاتصال ظاهرة مستمرة ومتواصلة، ونكاد لا نشعر ببدايتها أو نهايتها بشكل واضح، وهذا ما يدفع البشر كمتفاعلين الى تجزئة وتفكيك الحدث الاتصالي الى مقاطع، يمكن بواسطتها ادراك كلية الحدث الاتصالي. وبهذا التفكيك للحدث الاتصالي يسهل على أطراف التفاعل ترجمة الموقف الخاص بكل واحد منهم والاستجابة بنفس القدر من السلوك تجاه الطرف الآخر.

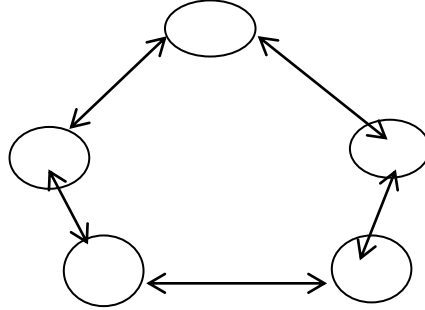
## 7 – أنماط الاتصال

أظهرت الدراسات عدة أنماط للاتصال جميعها تقريبا تستند على أنماط أربعة، وهي (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 28):

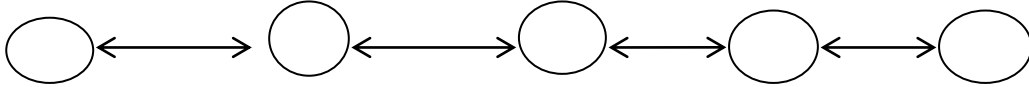
**7.1 النمط الأول شكل العجلة:** هذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر الا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط. واستخدام هذا الاسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.



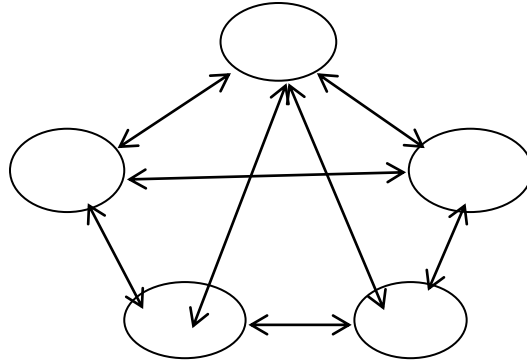
**7.2 النمط الثاني شكل الدائرة:** وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أخذ الأفراد الذي يتصل بهم اتصالاً مباشراً.



**7.3 النمط الثالث شكل السلسلة:** وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط سلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسيط.



**7.4 النمط الرابع الشكل كامل المتشابك:** في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر ان الاتصال هنا يتجه الى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي الى البطئ في عملية توصيل المعلومات، والى امكانية زيادة التحريف فيها، بالتالي يقلل من الوصول الى قرارات سليمة وفعالة.



## 8- شروط الاتصال

يعد الاتصال عملية تفاعل يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات والخبرات والمهارات و غيرها من المرسل الذي قد يكون شخص أو عدة أشخاص الى المستقبل و الذي بدوره قد يكون شخص أو عدة أشخاص عبرة قناة أو عدة قنوات، و بالتالي لنجاح هذه العملية لا بد من توافر شروط هامة و هي الوضوح Clarity ، البساطة Simplicity ، سلامة الوسيلة Safety of the Channel ، عدم التعارض Non-conflict ، الأيجاز Brevity ، التكامل Integration ، والملائمة Suitability، نوجزها فيما يلي (محمود فتوح محمد، سعادات، 2016، ص 11):

- **الوضوح Clarity:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحا.

- **البساطة Simplicity:** بمعنى أن يتم الاتصال بشكل مبسط، خال من التعقيد.

- سلامة الوسيلة أو القناة **Safety of the Channel**: بمعنى وسيلة أو قناة الاتصال أن تكون سليمة، تشير الى المطلوب، وتكون في مستوى ادراك المستقبل حتى تفسر بصورة مغايرة لما يهدف اليه الاتصال.
- **عدم التعارض Non-conflict**: بمعنى أن يكون هناك توافق بين الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، فلا يكون بينها تعارض يؤدي الى قصور فعالية الاتصال.
- **الايجاز Brevity**: أي البعد عن التطويل والاسهاب الذي قد يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالملل والفتور.
- **التكامل Integration** : أي شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.
- **الملائمة Suitability**: بمعنى أن يكون الاتصال ملائماً من حيث طبيعة المستقبل للمعلومات ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ.

## الفصل الثاني : أهمية الاتصال وأهدافه

### 1- أهمية الاتصال

- حددت "خضرة عمر المفلح" أهمية الاتصال في حياتنا اليومية في النقاط التالية (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 32):
- يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري.
- كما يساعد الاتصال على فتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.
- يتيح الاتصال الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى.
- كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش.
- كما يساعد الاتصال الفرد على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.
- يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والتقاليد.
- كما يساعد الاتصال في نقل اللغات من وإلى المجتمعات الأخرى.
- يستخدم الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة اعلان ناجحة.
- تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دورا بارزا في تطوير الأنظمة التربوية وبخاصة في مجال التعليم عن بعد وتحقيق ما يسمى الجامعة المفتوحة.
- من جهته حدد "محمود فتوح محمد سعادات" أهمية الاتصال في النقاط التالية (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص



- يعد الاتصال أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميا، فمن السؤال عن الأحوال الى تبادل المشاعر.
- من خلال الاتصال نستطيع نقل الأفكار، واستعراضها.
- ومن خلال الاتصال نستطيع استعراض الأخبار، وتناقل وجهات النظر، وغيرها.
- القدرة على انجاز الأهداف بالشكل المناسب، فعندما نجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فاننا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين.
- الاتصال يمثل جزءا كبيرا من أعمال الشخص اليومية التي نعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا
- كما يؤثر الاتصال في سلوكياتنا.
- نقل البيانات والاحصائيات والمفاهيم مما يسهم في تحقيق النجاح المطلوب.
- التوجيه الفردي والجماعي للأفراد، كخطيب المسجد يقوم بعملية الاتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين.
- كما يساعد على تغيير السلوك.
- ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الافراد.
- التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة.
- اتخاذ القرارات المناسبة.
- توفير المعلومات غير الرسمية.

من جهته أشار "مدحت محمد أبو النصر" أهمية الاتصال في حياة الانسان تكمن في (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 18):

يمكن القول أن الاتصال شئ خطير في حياة الانسان، فكثير من المشكلات التي تنشأ في حياة الفرد بينه وبين الآخرين يكون سببها في الغالب سوء اتصال، سواء كان ذلك على مستوى العلاقات الشخصية داخل الأسرة، أو مع الأصدقاء، أو في العمل مع الزملاء، والرؤساء والعملاء...فقد يحصل بين الزوج وزوجته والاب وابنه أو الأخ وأخيه أو الصديق وصديقه خلافات حادة سببها سوء الفهم وقد تحدث مشكلات بين الدول، وتتطور الى قطع العلاقات الدبلوماسية، أو حتى الحرب بسبب الفهم الخاطيء، أو بعبارة أخرى سوء الاتصال. فالاتصال يلعب دورا هاما في حياة الانسان ومستقبله ولذلك فان توفر مهارات الاتصال أمر ضروري ليس للموظف فحسب بل للانسان عامة.

من جهته أشارت "علياء رمضان" الى أهمية الاتصال أيضا في حياتنا اليومية في النقاط التالية (علياء رمضان، 2018، ص 18):

- يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري.
- كما يمكن الاتصال فتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.

- يبعد الانسان عن الشعور بالعزلة.
- يتيح الاتصال الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم من خلال الحوار والنقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى.
- كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش.
- يساعد الاتصال الفرد على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.
- يستعمل للتعرف على الأحداث الجارية في العالم لحظة وقوعها أو فوراً بعد حدوثها.
- كما يلعب دوراً هاماً في عملية تطوير المجتمع.
- يساعد في تزويد الجماهير بأكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف من خلال الصحف والمجلات والبرامج الإذاعية والتلفزيونية.
- يتصف الاتصال بالتنوع مما يتناسب مع مقابلة حاجات الافراد من مختلف التخصصات.
- من جهتها حددت "عبير حمدي" أهمية الاتصال خاصة في المجال التربوي في النقاط التالية (عبير حمدي، 2015، ص 11):
- تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر.
- كما تعتبر الاتصالات أساس نقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر.
- كما تسهم الاتصالات في توفير المعلومات والرقابة.
- أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله.
- النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد في (85 /) منه على البراعة الاتصالية و(15 /) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.
- ان الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية.
- ويقدر بعض الخبراء أن عملية الاتصال تستهلك ما بين 75 - 95 / من وقت المديرين، هذا فضلاً عن أعمال مدير المدرسة التربوية التي تعتبر كلها اتصالات.
- أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية.
- كما تسهم الاتصالات في تحقيق نجاح المدرسة وتطورها.
- أنها ضرورة أساسية في توجيه السلوك الفردي والجماعي للطلاب والعاملين، وهو ما تسعى وتدور حوله كافة الجهود التربوية.

- كما تسهم الاتصالات في تغيير السلوك الفردي والجماعي للطلاب والعاملين، وهو ما تسعى وتدور حوله كافة الجهود التربوية.
- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المدرسة،
- كما تسهم الاتصالات في توحيد الجهود بما يمكنها من تحقيق أهدافها.
- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة.
- وسيلة إرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات العاملين.
- كما تعتبر وسيلة رقابية لأعمال المدير في مجال توجيه فعاليات العاملين.
- وسيلة لتحفيز العاملين للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

## 2- أهداف الاتصال

حددت "خضرة عمر المفلح" أهداف الاتصال في حياتنا اليومية في النقاط التالية (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 32):

- إن الغرض الأساسي من عملية الاتصال، هو إحداث تغيير في البيئة، أو في الآخرين.
- فالمرسل يقصد من إرساله التأثير في مستقبل معين (محدد)، لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود وآخر غير مقصود في عملية الاتصال، إذ يجب أن تصل الرسالة الى الطرف المقصود، وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها.
- كما تهدف عملية الاتصال الى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الاشتراك بفكرة، أو رأي، أو عمل... الخ.
- كما تهدف عملية الاتصال في أن يؤثر أحد طرفي الاتصال في الطرف الآخر، بحيث يؤدي هذا التأثير في إحداث تغيير إيجابي في سلوك المتعلم أو المتدرب.
- لذا فعلمية التعليم والتعلم هي عملية اتصال وتبادل للمعلومات عن طريق استخدام الألفاظ، والرسوم، والصور، والأفلام، والمجسمات، والأجهزة والآلات والمواد،... الخ.
- من جهته حدد "مدحت محمد أبو النصر" أهداف الاتصال في النقاط التالية (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 18):

- تبادل المعلومات.

- تحقيق التفاهم

- تحقيق الانسجام.

- الفوز بتعاون الآخرين.

- وضوح الأفكار.

- وضوح الموضوعات والمضمون.

- احداث التغييرات المطلوبة في الأداء

- احداث التغييرات في السلوك.

- أداء الأعمال بطريقة أفضل.

- منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور.

- الاعلام.

- الاقناع.

- الترفيه.

والملاحظ أن لأي عملية اتصال تحدث فانه سوف يجد أن عملية الاتصال الواحدة قد تجمع بين أكثر من هدف من الأهداف السابقة.

فاتصال الرئيس بالمرؤوسين هدفه على سبيل المثال علام واقناع المرؤوسين بالقرارات والمعلومات.

من جهته حدد " عبد الرحيم درويش " أهداف الاتصال للمجتمع والتي تمثلت في مراقبة البيئة والتسليية ونقل الثقافة والترابط، و أهداف وسائل الاتصال التي تحققها للفرد كالمعرفة والتحويل و الفائدة الاجتماعية والانسحاب، في النقاط التالية (عبد الرحيم درويش، 2005، ص 19):

أ- أهداف الاتصال في المجتمع: وتتمث في:

- مراقبة البيئة: تقوم بالأساس على تزويد الناس بالمعلومات والأخبار سواء أحوال الطقس أو أنباء الاقتصاد القومي والعالمي أو مؤشرات الحالة الاقتصادية. وقد تحتوي هذه الوظائف وظائف سلبية كنشر الرعب والحيرة للمجهور بحيث لا يعرفون ما الطبيعي أو العادي أو غير العادي في المجتمع.

- الترابط أو علاقة أجزاء المجتمع كاستجابة للبيئة المحيطة: وتقوم وسائل الاتصال هنا بعملية انتقاء وتفسير المعلومات عن البيئة المحيطة، وتضع قواعد للسلوكيات وتعزز الأعراف الاجتماعية وتحافظ على الاجماع بين أفراد المجتمع، وتعطي المكانة للأفراد وهم يراقبون عمل الحكومة.

- نقل الثقافة: والدور هنا يتم بنقل المعلومات والقيم للأجيال القادمة أو القادمين الجدد.

- التسليية: وهي من أكثر الوظائف وضوحا لوسائل الاتصال.

ب - أهداف وسائل الاتصال التي تحققها للفرد: وهذه الأهداف هي متوازية مع الاهداف التي تحققها للمجتمع، وهي تشمل:

- المعرفة: هي رغبة الفرد في الحصول على المعلومات من خلال وسائل الاتصال بهدف ملاحقة الأهداف الجارية التي تقع، والهدف الآخر للتعلم عن الأحداث والأشياء بشكل عام.

- **التحويل:** أي التسلية وتساعد الأفراد هنا على الاسترخاء والتحرر العاطفي لمشاعره وعواطفه وطاقاته والخروج من الروتين، والحصول على الاثارة.

- **الفائدة الاجتماعية:** من أهم احتياجات الفرد في المجتمع هو الاتصال مع الآخرين والتفاعل معهم بهدف تحقيق التكامل الاجتماعي واشباع هذه الحاجات يتم من خلال ممارسته للاتصال.

- **الانسحاب:** وتحقق وسائل الاتصال هذه الحاجة للأفراد في المجتمع، وذلك للهروب من الواقع أو من المزيد من العلاقات الاجتماعية والالتزامات الأسرية، وهنا يظهر الجاني السلبي من الوظيفة الاتصالية.

من جهته حدد "محمود فتوح محمد سعادات" أهداف الاتصال في النقاط التالية (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 11):

- التأثير في الآخرين.

- عرض وجهات النظر، الأفكار والمقترحات.

- نقل معلومة محددة.

- ادارة اجتماعات داخل منظمة، بالاضافة الى كتابة التقارير.

من جهتها حددت "علياء رمضان" أهداف الاتصال في الهدف التوجيهي، هدف تثقيفي، هدف تعليمي، هدف ترويجي أو ترفيهي، هدف اداري، وهدف اجتماعي كما يلي (علياء رمضان، 2018، ص 19):

- **هدف توجيهي:** ويمكن أن يحقق ذلك عندما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أة تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها.

- **هدف تثقيفي:** ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمر تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم.

- **هدف تعليمي:** حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

- **هدف ترويجي أو ترفيهي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاستماع الى نفي المستقبل.

- **هدف اداري:** ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة.

- **هدف اجتماعي:** حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير ببعضهم البعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

من جهته حدد "هاولد لازويل" أهداف الاتصال في النقاط التالية (محمود حسن اسماعيل، 2004 ، ص 81):

- **مراقبة البيئة:** فمن أهداف الاتصال مراقبة البيئة وما يجري فيها وخارجها، والمراقبة ليست غاية في حد ذاتها، وانما هي وسيلة لتوفير المعلومات والبيانات اللازمة التي تساعد المجتمع على اتخاذ القرارات المناسبة.

- **الترابط:** احداث الترابط بين أعضاء المجتمع هو الهدف الثاني للعملية الاتصالية عند لازويل، وهذا الترابط يؤدي الى تحقيق هدف أكبر وهو ايجاد الرأي العام، فبدون الترابط لا يتكون الرأي العام خاصة تجاه القضايا المجتمعية.
- **نقل التراث الاجتماعي من جيل لآخر:** وهو من أهم أهداف العملية الاتصالية، وهو أساس استمرار وتطور المجتمع، ونقل التراث الى الأجيال الجديدة يدعم ثقافة المجتمع ويحفظها أمام تيارات الثقافات الأخرى.
- **التنمية:** تهدف وسائل الاعلام الى تهيئة المجال لعملية التنمية، بما تثبته من أفكار جديدة حولها بما تحشده من تأييد له.
- **الدبلوماسية المعلنة وغير المعلنة بين الدول:** وهي من الأهداف الحديثة لوسائل الاتصال الجماهيرية، فرضتها الظروف الدولية وطبيعة النظام العالمي الجديد.
- **التنشئة الاجتماعية والثقافية:** ما تقدمه العملية الاتصالية من مضامين مختلفة، يجب أن يكون من ضمن أهدافه بل على رأس تلك الأهداف المساعدة في تنشئة أفراد المجتمع في كافة النواحي وخاصة الأطفال والشباب منهم، والتنشئة الاجتماعية تساعد على الترابط، ويرتبط بهذا الهدف الأهداف التربوية والتعليمية والتنشئية المتعددة.

## الفصل الثالث: وظيفة الاتصال في المؤسسة

### 1 - مفهوم الاتصال في المؤسسة

الاتصال في المؤسسة هو نشاط حديث وقد ازدادت أهميته في الوقت الراهن، حيث أصبحت الميزانية المخصصة له تتجاوز 5 بالمئة من رقم الأعمال، والتي تحتل المرتبة الثانية بعد تكاليف الانتاج في المؤسسات في الدول المتطورة (جمادي منيرة، 2019، ص 37).

وهو كذلك انتاج وتوفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الادارية ونقلها وتبادلها أو اذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة والتأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير أو التعديل في هذا السلوك أو توجيهه (سامية عواج، 2019، ص 60).

إن الاتصال في المؤسسة يعتبر حلقة ضمن نظام كلي لها، انطلاقاً من تدفق للمعلومات والتبادل بين الأفراد لتحقيق التوازن المعلوماتي، والمعلومة تعتبر المادة الخام لاتخاذ القرارات وهي غير متاحة بل يتم إنشاؤها. واتصال المؤسسة ما هو إلا إنتاج للمعلومات على المستويين الداخلي والخارجي (جمادي منيرة، 2019، ص 37).

الاتصال التنظيمي هو عملية إدارية اجتماعية نفسية تتم داخل المنظمة وتهتم بنقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات المشروع ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها. وهو أيضاً إرسال وإستقبال المعلومات في نطاق منظمات الأعمال الكبيرة والمعقدة. كما يعتبر الاتصال التنظيمي نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية في منظمات الأعمال (مرتضى البشير الأمين، 2016، ص 90).

يعد الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة عامل مساهم في نقل الأفكار و الآراء وكذا الانشغالات بشتى أنواعها وهذا من أجل تعزيز العلاقات الاجتماعية بين كل فرد من أفرادها بغية تحقيق الأهداف، كما يعتبر من أهم الاتصالات الناجحة على المستوى الإداري لما له من الدور البارز في نقل المعلومات على الشكل التنظيمي وهذا لتسهيل عملية خلق التفاعل بين الموظفين وتعزيز روح العمل الجماعي ومن أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات داخل الإدارة (خالد خالفي، لمياء بن زعزع، 2022، ص 20).

الاتصال التنظيمي وهو الاتصال الذي يتم بين أعضائه بخصوص العمل سواء أكان هذا الاتصال بين المديرين والمرؤوسين أو بين مدرء الأقسام فيما بينهم أو بين المرؤوسين المشرفين أو المرؤوسين فيما بينهم (محمد الفاتح محمود البشير المغربي، 2019، ص 15).

الاتصال في منظمات الأعمال هو ارسال معلومات من طرف لآخر في المنظمة بما يؤدي الى نتيجة معينة، تغيير في سلوك أو تغيير في ممارسات، والاتصال في منظمات الأعمال لا يقتصر على ارسال المعلومات من طرف لآخر، بل هو عملية اجتماعية تبادلية وتشاركية تتضمن تقاسم الفهم والادراك بين طرفي الاتصال، والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة (إيمان آيت مهدي، 2021، ص 105).

الاتصال التنظيمي هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات، ويشارك في تسيير الأفراد بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الاعلانات. فالالاتصال يعد من العوامل التوجيهية الهامة لأنه يشكل الجهاز العصبي لكل تنظيم او ادارة، فمن خلاله تنقل جميع المعلومات من مختلف نقاط جهاز التنظيم أو الادارة الى مركز اتخاذ القرار وبواسطته أيضا تنقل جميع المعلومات الى مراكز التنفيذ (بشار حزي، 2020، ص 14).

## 2- أهمية وأهداف الاتصال في المؤسسة

### 2.1 أهمية الاتصال في المؤسسة

إن المنظمات كل يوم في حركة اتصالية دائمة فهي تعمل دائما على تبادل الرسائل فيما بين مستوياتها أو في المستوى نفسه، وبالتالي نستطيع القول أن الاتصال يعتبر العصب الرئيسي في المنظمة. ويمكن إيجاز الأهمية التي تنطوي عليها وظيفة الاتصال في المنظمة فيما يلي (جمادي منيرة، 2019، ص 39) :

- الاتصال نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، حيث أنها تساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

- إن عملية الاتصال تعد ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

- الاتصال وسيلة أساسية لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات المختلفة في المنظمة.

- الاتصال وسيلة هادفة لتحقيق التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمنظمة.

- من خلال عملية الاتصال يستطيع الرئيس الاطلاع على عمل مرؤوسيه من جهة، كما يستطيع من جهة أخرى التعرف على مدى تقبلهم لأفكاره وآرائه، وبالتالي فهو وسيلة رقابية وإرشادية للرئيس مع مرؤوسيه.

- يساهم الاتصال في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح وتطور المنظمة وذلك من خلال نقل البيانات والمعلومات والإحصاءات عبر القنوات المختلفة.

## 2. أهداف الاتصال في المؤسسة

يتميز الاتصال في المؤسسة بمجموعة من الأهداف، وهي (جمادي منيرة، 2019، ص 40):

- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات وذلك من خلال الربط بين أقسام المؤسسة المختلفة، لأن غياب الاتصال يؤدي إلى انفصال الموظفين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي لا يكون هناك تنسيق بين العمال وتصبح الأهداف الشخصية أولى من تحقيق الهدف العام للمؤسسة.
- المشاركة في المعلومات حيث تساعد المعلومات على:
- توجيه سلوك الأفراد باتجاه تحقيق الأهداف.
- توجيه الأفراد عند أداء مهامهم وتحديد بدقة الواجبات المطلوب أدائها.
- تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.
- اتخاذ القرارات عند اتخاذ قرار معين يجب توفر المعلومات اللازمة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل واتخاذ القرار المناسب من بين البدائل المتاحة وتنفيذ هذا القرار ثم تقييم النتائج بناء على القرار المتخذ.
- التعبير عن المشاعر الوجدانية من خلال قدرة العمال على التعبير عن مشاعرهم ومدى ثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف معين دون حرج أو خوف. كما يعمل الاتصال على تسهيل عمل المدير من حيث تمكنه من التفاعل مع الموظفين في جميع المستويات الإدارية، وبهذا يصبح الاتصال موجودا في جميع وظائف وأنشطة المنظمة.
- التقليل من الدور السلبي للإشاعة وسط العمال: باعتبار أن انتشارها يؤدي إلى عواقب وخيمة بالنسبة للمنظمة ككل.

## 3 – وظيفة الاتصال في المؤسسة

يوفر الاتصال في المؤسسة مجموعة من الوظائف، وهي التنسيق، التنظيم، القيادة، الانتاج، الابداع، والصيانة (سامية عواج، 2019، ص 85):

**3.1 التنسيق:** ان التنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح والورشات الانتاجية ضرورة لابد منها، ونجاح أي مؤسسة يتطلب توفير الجهود من أجل تحقيق الهدف، فالالاتصال يساعد على التنسيق الفعال خاصة في الاتصال الأفقي.

**3.2 التنظيم:** للاتصال دورا أساسيا في التنظيم إذ أن عملية اتخاذ القرارات لا تكون مبنية على طريقة سلمية الا اذا كانت هناك معلومات كافية حول المحيط الداخلي للمؤسسة، ففعالية القرار تكون مرتبطة بالاتصال السريع والسهل، فالالاتصال يتجه نحو تحسين العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين عمال المؤسسة.

**3.3 القيادة:** ان التفاهم بين القائد والمرؤوسين أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الاتصال التنظيمي، فالالاتصال يسهل عملية القائد في أداء مهامه. كما أن العملية التي يقوم من خلالها شخص ما بالتوجيه أو الارشاد أو التأثير في أفكار ومشاعر وسلوك الآخرين بهدف السيطرة عليها من أجل تحقيق هدف أو غاية. فالقيادة هي نوع من القدرة أو المهارة في التأثير على المرؤوسين بحيث يرغبون في أداء انجاز يحدده القائد.



**3.4 الانتاج:** ان عملية الاتصال هي التي تحدد سير الانتاج كما ونوعا، كما تحدد التوجيهات المرتبطة بالتنفيذ، ولا يمكن فصل الاتصال التنظيمي الرسمي عن عملية الانتاج (التوجيهات، الانذارات، الاعلانات) من أجل رفع الانتاج وتحسين العمل.

**3.5 الابداع:** يلعب الاتصال دورا مهما في تحقيق بعدين أساسيين وهما عملية تقديم الأفكار والمقترحات والمخططات الجديدة والبعد الآخر عملية التطبيق للبعد الأول، فالالاتصال هو الوحيد القادر على القضاء أو التحقيق من عملية المقاومة والاتصال يقنع مختلف الأطراف بتبني الابداعات الجديدة في ميدان العمل والتنظيم.

**3.6 الصيانة:** ان ضمان واستمرار العملية الانتاجية والابداعية وتغيير مواقف الأفراد من القيمة التي يولونها للتفاعل وحفظ الذات من عواطف ومشاعر من أهم المهام التي يؤديها الاتصال فيما يخص الصيانة.

#### 4 – أنواع الاتصال في المؤسسة

من أنواع الاتصال في المؤسسة نجد الاتصال الداخلي و الاتصال الخارجي.

#### 4.1 الاتصال الداخلي

##### 4.1.1 مفهوم الاتصال الداخلي

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة، ومن بين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للمؤسسة، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية، من نفس المستوى وهذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة، الذي يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات والافراد المختلفين (سامية عواج، 2019، ص 67).

وهو الاتصال الذي يتم داخل المنظمات ويسعى الى ضمان انسياب المعلومات والأفكار من المستويات الادارية المختلفة الى المرؤوسين وانتقال رجع الصدى من هؤلاء المرؤوسين الى المستويات الدارية المختلفة (سامية عواج، 2019، ص 67).

##### 4.1.2 أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة

يوفر الاتصال الداخلي في المؤسسة مجموعة من الغايات والأهداف، أهمها (سامية عواج، 2019، ص 78):

- شفافية المعلومات.

- تنسيق العمل بين الادارات.

- تنسيق العمل بين الفرق.

- رفع تقارير ذات مهنية.

- التنسيق لحل المشكلات

- اتخاذ القرارات.

- توفير المعلومات والبيانات اللازمة لاعداد الردود والتقارير الصحفية.

- الاجراءات المالية.

- اقتراحات لاجراءات الجودة.

- تنظيم ورشات العمل

- تنظيم دورات تدريبية.

- التنسيق والترشيح للبعثات والدورات.

- إعلام وتوعية ونشر المعرفة.

#### 4.1.3 أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة

تكمّن أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة في النقاط التالية (سامية عواج، 2019، ص 79):

- يعتبر وسيلة يعبر الافراد فيها عن مشاعرهم وحاجاتهم الاجتماعية وحتى احباطاتهم مما يخدم حالة التوازن المطلوبة في سلوك الفرد.

- يعتبر أداة فعالة للتأثير في السلوك الوضعي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم في الأداء.

- بدون اتصالات تموت المنظمات أو تضمحل الحركة فيها وتتوقف جميع أنشطتها.

- أداة فعالة للتأثير في السلوك الوضعي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم في الأداء.

- يعد وسيلة للتعبير عن الشاعر والاحتياجات الاجتماعية وغيرها من عواطف الأفراد الذي من شأنه أن يخدم حالة التوازن المطلوبة في سلوك الفرد.

#### 4.1.4 أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة

تتعدد أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة كل حسب طبيعته.

##### 4.1.4.1 الاتصال حسب مدى الرسمية

ويشمل الاتصال الرسمي، والاتصال غير الرسمي (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 31):

- **الاتصال الرسمي:** الاتصالات الرسمية هي اتصالات تتدفق من الأفراد (المديرين او المراكز الرئاسية) في المستويات العليا الى الافراد (المرؤوسين) في المستويات الدنيا. فالاتصالات الرسمية هي الاتصالات التي تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في اطار الهيكل التنظيمي الذي تتحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال. ويساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر الى المرؤوسين مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال ارجاع الأثر.

- **الاتصال غير الرسمي:** الاتصالات غير الرسمية هي الاتصالات التي تنشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية ما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصدقات شخصية. فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على هذا الأساس

الشخصي التلقائي. وهذا التنظيم غير الرسمي لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية. ومن خصائص هذا النوع السرعة الكبيرة التي تنتقل بها المعلومات إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والاحتفالات تجعل نقل الأخبار يتم في وقت قصير جدا.

#### 4.1.4 الاتصال حسب اتجاه الاتصال

الاتصال حسب اتجاه الاتصال يشمل نوعان رئيسيان الاتصال الرأسي و الاتصال الأفقي (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 33):

- الاتصال الرأسي: ونجد فيه نوعان

أ - الاتصال الرأسي الهابط (من أعلى الى أسفل): يمكن فهم هذا النوع من الاتصالات الرسمية بالنظر للهيكل التنظيمي للمنظمة كمدرج هرمي للسلطة. حيث يمثل الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء الى المرؤوسين حسب تدرج السلطة بالهرم التنظيمي ويعتبر التسلسل التنظيمي في المنظمة من أهم العوامل التي تحكم سير وتحرك الرسالة في المنظمة فيما يتعلق بالاتصال الرأسي الهابط. ومن أمثلته:

- شفهي: المقابلات، الاستشارات، التليفونات... الخ.

- كتابي: الأوامر والتعليمات، التقارير السرية، الخطابات والمذكرات، ... الخ.

ب - الاتصال الرأسي الصاعد (من أسفل الى أعلى): تنتقل الرسالة في الاتصال الصاعد من أسفل الى أعلى، أي من المستويات الدنيا في المنظمة الى المستويات العليا وهو يعتبر مكملا للاتصال الهابط فتفتح الإدارة بذلك طريقا ذا اتجاهين بينها وبين العاملين. ويساعد هذا النوع من الاتصال على انجاز الكثير من المهام، حيث يبحث العاملون من خلاله اشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي الى تحقيق المزيد من اثبات الذات عن طريق زيادة التحرك الفعلي الصاعد في السلاسل التنظيمية. فالمرؤوسين يرغبون في التقرب من رؤسائهم ويساعدهم الاتصال الرأسي الصاعد على تحقيق هذه الرغبات. ومن أمثلته:

شفهي: المقابلات وجها لوجه، التليفون، الاستشارات، الاجتماعات والمؤتمرات.

كتابي: الخطابات الشخصية، تقارير الأداء، نظم الاقتراحات، الشكاوي والمظالم.

- الاتصال الأفقي: فيه تنتقل الرسالة بشكل أفقي بين العاملين في نفس المستوى الإداري وقد تتضمن الاتصالات بين الأعضاء في الأقسام المختلفة أو بين زملاء في قسم واحد. ويؤدي الاتجاه الأفقي للاتصال الى انجاز العديد من المهام في المنظمة حيث يسمح بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين الانتاجية، ويعمل على حل العديد من المشكلات مما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد ذوي العلاقة بالمشكلة، هذا الى جانب المشاركة في تبادل المعلومات على نفس المستوى الإداري، وتحسين العلاقات المتداخلة والجانبية مما يقلل من احتمالات النزاع الوظيفي. ومن أمثلته:

- شفهي: استخدام التليفون، ونظام المخاطبة الداخلي، المحاضرات، المؤتمرات، المقابلات، ... الخ.

- كتابي: التقرير السنوي، الخطابات، التقارير، الاعلانات، ... الخ.

#### 4.2 الاتصال الخارجي للمؤسسة

#### 4. 2. 1 مفهوم الاتصال الخارجي للمؤسسة

يعتبر حلقة وصل بين المؤسسة ومحيطها الخارجي، ففي كل مجتمع لابد من مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع. لا تتمكن هذه المؤسسات بالقيام بأعمالها ما لم تكن الثقة متبادلة بينها وبين جماهيرها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة لكن يجب أن تبنى على أسس متينة وخطط مدروسة تضمن لها البقاء لذلك فالإتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها (سامية عواج، 2019، ص 80).

وهو الإتصال الذي يتم بين المنظمة الادارية وغيرها من التنظيمات الاجتماعية خارج المنظمة، فالمنظمة مطالبة بالإتصال بالرأى العام لاعلامه بنشاطاتها وقد يحدث العكس ويكون الإتصال من الجمهور الى المنظمة (سامية عواج، 2019، ص 81).

#### 4. 2. 2 أهمية الاتصال الخارجي للمؤسسة

الاتصالات الخارجية والتي تتم عبر قنوات رسمية وأخرى غير رسمية، سواء التقليدية منها أو الالكترونية، الشفهية أو التحريرية، تستهدف بالدرجة الأولى تحقيق مايلي (بشيرالعلاق، 2009، ص 57):

- إشباع حاجات العملاء و رغباتهم من خلال توفير سلع أو خدمات تستجيب لهذه الحاجات و الرغبات.
  - توطيد العلاقات وتعزيزها مع اللاعبين في سلسلة قيمة الصناعة كافة لبلوغ الأهداف المشتركة، مثل العملاء والذين يشكلون محور العملية الاتصالية والهدف من وجود المنظمة في المقام الأول، وكذا الموردين، الموزعين، حملة الأسهم، الهيئات الرسمية وغير الرسمية مثل الوزارات ومنظمات حقوق الانسان والدفاع عن حقوق المستهلك، الخ.
  - تزويد الجمهور بالحقائق حول أنشطتها وفعاليتها، والحصول على تغذية عكسية منه.
  - إبرام الاتفاقيات والمعاهدات بين الأطراف ذات العلاقة كافة لتحقيق منافع متبادلة.
  - التوفيق بين كافة مصالح الأطراف ذات الصلة بأنشطة المنظمة، والتي تتمثل في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، والارباح لأصحاب المنظمات، ثم رفع المجتمع.
- كما أضافت (سامية عواج، 2019، ص 81) يمكن تلخيص أهمية الاتصال الخارجي للمؤسسة في النقطتين التاليتين:
- يساهم في بناء سمعة طيبة للمؤسسة.
  - يعمل على خلق رضا الناس مع السلع التي يستخدمها والخدمات التي تقدم له.

#### 4. 2. 3 أنواع الاتصال الخارجي للمؤسسة

من أنواع الاتصال الخارجي للمؤسسة نجد الاتصال المجتمعاتي، الاتصال التجاري، والاتصال المؤسساتي (سامية عواج، 2019، ص 82):

- **الاتصال المجتمعاتي:** وهو عملية تفاعل اجتماعية يستخدمه الناس لبناء معاني تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز.

- الاتصال التجاري: يشمل هذا النوع من الاتصال اتصال المنتج، واتصال العلامة

• اتصال المنتج: يهدف الى ابراز خصائص المنتج الى المستهلكين.

• اتصال العلامة: يركز على صورة العلامة يقوم بتوجيه المستهلك وجلب اهتمامه.

- الاتصال المؤسسي: يهدف هذا النوع من الاتصال الى خلق الثقة والتشهير للمؤسسة من خلال صورتها وعلامتها.

## الفصل الرابع: مهارات الاتصال

### 1- مفهوم مهارات الاتصال Communication Skills

ان مهارات الاتصال الى جانب أنها موهبة، فانها كذلك مكتسبة، تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دورا هاما في درجة اكتساب الفرد لها. فكم من متحدث أو خطيب اكتظ مجلسه بالمستمعين، وآخر أخذ مستمعوه بالتناقص قبل أن ينتهي من حديثه. ومهارات الاتصال لا تكمن في الحركات واختلاف نبرات الصوت، والتشديد على النقاط المهمة فحسب، بل بربط الحديث بواقع الحياة اليومية، واستخدام الجمل الاخبارية الى جانب الجمل الاستفهامية، كل ذلك مهارات يتمتع بها بعض المعلمين، وحرم منها آخرون، وهي ما يجب أن يتحلى بها المعلم، فكلما نجح في اتقان هذه المهارات كانت درجة الاستجابة لدى الطلاب أكثر، وذلك لتوافر عنصر التشويق والانتباه. ان استخدام الوسائل التعليمية ساعد في تقريب الفجوات الناتجة عن الفروق الفردية بين المعلمين، فكانت العلاج الملائم لهذه المشكلة (خضرة عمر المفلح، 2015، ص 43).

كما عرفت عملية مهارات الاتصال بأنها عملية يقوم المعلم فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدما كل الوسائل المتاحة لتعينه على ذلك، وتجعل المتعلمين مشاركين للمعلم في غرفة الدراسة. فهي عملية تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم أو بين معلم ومتعلمين أو بين متعلم ومتعلم و وسيط تعليم (كتاب مدرسي، آله تعليمية، كمبيوتر تعليمي...) أو بين وسيط تعليمي وآخر أو بين معلم ووسيط تعليمي بهدف نقل المعارف والأفكار والخبرات التعليمية عبر قنوات معينة للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 9).

كما عرفت على أنها عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية لنقل رسالة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم يستطيعون فهمها ومناقشة محتواها والافادة من كل ما يدور حولها من طروح خاصة داخل أروقة المدرسة (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 9).

كما عرفت مهارة الاتصال على أنها العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو العكس أو من مجتمع لآخر حيث تؤدي في النهاية الى مشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو الجماعات ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصالات المتنوعة كالمذياع والتلفاز وشبكات الحاسب الآلي الانترنت وغير ذلك (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 9).

كما عرفت المهارة على أنها القدرة على انجاز المهمة المطلوبة باتقان، وفي الوقت المحدد مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك. بمعنى أن المهارة هي نشاط هادف يؤديه الانسان باتقان وسرعة ورغبة. المهارة هي

أنماط متعلمة من التفاعل الناجح مع البيئة، تحقق للفرد ما يهدف اليه، وهي القدرة على القيام بالأعمال المطلوبة من الفرد بسهولة ودقة (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 94).

والمهارة هي القدرة على الاستجابة بمرونة للظروف من أجل تحقيق الأهداف المبتغاة بأقصى كفاية ممكنة و المهارة هي تنظيم معقد للسلوك تتطور من خلال عملية التعلم، وتنتج نحو هدف معين أو تركيز على نشاط محدد. فالمهارة هي مزيج من المعرفة والخبرة المكتسبة من الأفعال أو الانشغلة الى جانب القدرة الذهنية على تطبيق هذه الأفعال أو الانشطة بفعالية وبراعة (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 94).

تعد مهارات الاتصال الممتازة أمرا حيويا في مكان العمل اليوم، سواء كنت تسعى للمحافظة على اهتمام جمهور كبير، أو تثير إعجاب صاحب العمل المحتمل، أو ببساطة الفوز بالنقاش في اجتماع مهم، وتحسين مهارات الاتصال الخاصة بك هو دليلك العملي للتواصل اللفظي وغير اللفظي والكتابي الفعال في مجال الأعمال (Barker, 2016).

تعد مهارات الاتصال من الأصول المهمة التي يجب امتلاكها في الحياة اليومية وأيضا في مكان العمل نحن نتواصل مع العديد من الأشخاص بشكل يومي، وفي اللحظة التي تخرج فيها من منزلك، فهذا أمر لا مفر منه، وعلى مدار اليوم، أثناء قيامك بروتينك، لا بد أن تتواصل مع شخص ما في وقت ما أو آخر (Hawkins, 2020, p 10).

مهارات الاتصال هي الأدوات التي نستخدمها لإزالة العوائق التي تحول دون التواصل الفعال (Mcfeat, 2010, p 10).

مهارات الاتصال الفعالة ضرورية للنجاح الأكاديمي، وللتفاعلات الناجحة في الإعدادات الشخصية والمهنية، مثلا تعد قدرة الطالب على التواصل الفعال أمرا أساسيا لنجاحه في البيئة الأكاديمية وخارجها (Stephen, 2024).

مهارات الاتصال جزء لا يتجزأ من مناهج الدورات التأهيلية للعمل الاجتماعي في عدد من البلدان المختلفة بما في ذلك أستراليا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية، في المملكة المتحدة أصبح تدريس مهارات الاتصال إلزاميا، هناك إجماع كبير في الأدبيات على أن التواصل الجيد بين الأشخاص هو حجر الزاوية في ممارسة العمل الاجتماعي، مما يعزز نتائج الأشخاص الذين يتلقون خدماته نظرا لأن التواصل بين الأشخاص هو عملية مدفوعة بالهدف وموجهة نحو الهدف "تدعمها العمليات الإدراكية والمعرفية والعاطفية والسلوكية"، ويمكن تطوير مهارات الاتصال من خلال التدريب أو التعليم (Reith-Hall, 2022).

إن مكوني الكفاءة التواصلية هما الكفاءة اللغوية العملية والكفاءة الاجتماعية العملية. تشير الكفاءة اللغوية العملية إلى المعرفة والقدرة على استخدام الأدوات اللغوية (مثل القواعد والمفردات) و الاستراتيجيات العملية لنقل المعنى وتتطلب الكفاءة الاجتماعية العملية من المتحدثين فهم المعايير الاجتماعية والثقافية الكامنة وراء الأحداث التواصلية التي يشاركون فيها وتطبيق معرفتهم اللغوية العملية لتحقيق أهدافهم التواصلية (Haugh & Chang, 2015).

ترتبط المعرفة الاجتماعية العملية ارتباطا وثيقا بالممارسات الثقافية المهنية وفي مكان العمل، إن الاستخدام المتخصص اجتماعيا للغة يكون موجها نحو الهدف على سبيل المثال، يمكن للمتحدثين استخدام مهاراتهم الاجتماعية العملية عمدا للتعبير عن مدى انتمائهم إلى مهنة أو مكان عمل، في الوقت نفسه، يتم تقييم مهاراتهم اللغوية الاجتماعية العملية من قبل المستمعين من أجل تقييم مدى كون المتحدث عضوا صالحا في المهنة (Grieve, Ross, 2023).

اتضح من خلال التعاريف السابقة أن مهارات الاتصال أصبحت ضرورية حتى تصبح عملية الاتصال فعالة سواء للمعلم أو للمتعلم، كما أن مهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة هي كذلك مكتسبة، يمكن اكتسابها بالتدريب أو التعلم.

## 2- أنواع مهارات الاتصال

من مهارات الاتصال نجد مهارة الانصات، مهارة الحديث، مهارة الحوار مع الآخرين، مهارة الاقتناع، مهارة الكتابة، ومهارة القراءة.

### 1.2 مهارة الانصات Listening Skill

#### 1.1.2 مفهوم الانصات

الانصات في اللغة هو السكوت والاستماع للحديث وقالوا هو حسن الاستماع، وهذا يعني أنه السكوت والاستماع بتفرغ (عبد اللطيف بن ديبان العوفي، 2018، ص 57).

الانصات هو اعمال العقل بكامل طاقته في كل ما تم استقباله بمعرفة الحواس المستقبلية، ويتم ذلك بمعالجة الرسالة المستقبلية ذهنيا بالتفسير والترجمة الموضوعية كمرحلة أولية يتلوها مرحلة ثانية من المعالجة الذهنية بالتقييم والربط بينهما وبين غيرها من الموضوعات والأحداث وبناء على نتيجة هذه المعالجات تتم الاستجابة للمؤثر المتمثل في الرسالة وبذلك يتحقق الهدف من الاتصال (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 151).

كما عرف الانصات " هو عزل كامل للمؤثرات المحيطة ببناء على الرغبة في التركيز العميق وسط خضوع تام لكافة الجوارح لما يقوله المتحدث بعيدا عن التكلف أو التصنع " (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 151).

كما عرف الانصات أو ما يسمى بالاصغاء هو الاستماع الى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 53).

كما عرف الانصات هو مهارة أساسية لصنع العلاقات والمحافظة عليها، اذا كنت منصت جيد ستلاحظ أن الآخرين ينجذبون إليك، صديق يثق بك وصدقاتك تتعمق، النجاح يأتي اليك بسهولة لأنك تسمع وتفهم، تعرف ماذا تريد وما يؤديك أو يثير غضبك، ستصبح محظوظا لأن الأشخاص يقدرونك ويريدونك بالقرب منهم (McKay, Davis, & Fanning , 2008, p6)

إن القدرة على الانصات إلى ما يقوله شخص آخر بطريقة منتبهة لا تقل أهمية عن التواصل معهم، اذا كنت غير قادر على الانصات وفهم الآخرين على ما يقولونه سوف لن تكون قادر على بناء مهارة اتصال جيدة معهم فالانصات يمكنك من استيعاب المعلومات بالتالي يمكنك من الرد بطريقة فعالة (Gerhardt, 2019, p 12).

#### 2.1.2 مراحل عملية الانصات

يمر الانصات بالخطوات التالية الاستماع، التفسير، الاستيعاب، التذكر، التقييم، والاستجابة (حميد، الطائي، بشير العلق، 2018، ص 78):

- الاستماع: عملية استقبال الكلمات والأصوات في صورة موجات صوتية عن طريق حاسة السمع، وتحويل الموجات الى ذبذبات تنتقل الى المخ من خلال العصب السمعي.

- **التفسير:** هو عملية تحويل الذبذبات الى معاني وأفكار، وهي تتم في المخ.

- **الاستيعاب:** هي عملية فهم المعاني والأفكار، وتتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافي، والحالة النفسية للمتلقى، وكذلك المعلومات الأخرى المساعدة، والتي تصل الى المخ من خلال حاسة البصر، والتي تنقل الاشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة.

- **التذكر:** وهي مرحلة مقارنة المعاني والاشارات بالمعلومات المختزنة، لتحليلها والوصول الى المعنى والمضمون، ثم اضافة هذا المعنى الى رصيد الذاكرة.

- **التقييم:** وهي مرحلة تحديد المعنى الحقيقي من وجهة نظر المتلقى للرسالة، والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد الفعل المناسب.

- **الاستجابة:** وهي المرحلة الأخيرة التي تظهر في صورة رد لفظي او غير لفظي، يوجه للمرسل وهي الناتج النهائي لعمليات الاستيعاب والتذكر والتقييم.

## 2. 1. 3 شروط الانصات الجيد

يمكن تحديد شروط الانصات الجيد في الآتي (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 153):

- الاستعداد.

- الانتباه.

- التركيز.

- الاستماع الواعي.

- محاولة الفهم.

- الاستفسار في حالة عدم الفهم.

- تشجيع المرسل على الاستمرار.

## 2. 1. 4 أسباب الانصات

ان الانصات هو عملية اتصال في المرتبة الأولى ونحن نستخدم الانصات لأسباب عديدة منها (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 152):

- ان تحب المتحدث.

- أو أن تكون معجب بالمتحدث.

- ان تعتقد ان المتحدث لديه ما يستحق للاستماع.

- ان يكون هناك احتمال الثواب والعقاب في الانصات او عدمه.

- حينما تعتقد ان هناك احتمالاً بأن يطلب منك التعليق على النقطة التي يتحدث عنها.



- ان تعتقد اذا أنصت جيدا للمتكلم فانك تستطيع مناقشته فيما بعد.

## 2 . 2 مهارة الحديث Speaking Skill

### 2. 2. 1 مفهوم مهارة الحديث

مهارة التحدث وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل (محمود فتوح محمد، سعدات، 2016، ص 26).

التحدث مع الآخرين عملية يمارسها الانسان منذ الصغر في أشكال وصور مختلفة، ولذلك فإن التحدث فن يمكن تعلمه. يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، وهو الوجه الشفهي: وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا الى الآخرين، والهدف قد يكون خفيا أو ظاهرا، ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 159).

### 2 . 2 . 2 صفات المتحدث الناجح

الاتصال الناجح والفعال مع الآخرين يحتاج منا الى لباقة في الحديث، واللباقة في مخاطبة الناس تحتاج الى صفات المتحدث الناجح (محمود فتوح محمد، سعدات، 2016، ص 47):

- يفهم احتياجات الجمهور.
- يسعى لتلبية احتياجات الجمهور.
- يشجع الجمهور على المشاركة.
- يعطي تغذية راجعة ويطلبها من الآخرين.
- يسوق الأمثل والقصص لمزيد من التوضيح والمتعة والإثارة.
- يستخدم الطرفة في الوقت المناسب.
- يبين للمستمع كيفية استخدام المعلومة لتصبح معلومة عملية.
- يساعد الجمهور على حفظ المعلومة من خلال التكرار، الرسوم، المشاركة، ... الخ.
- يكون الخبير في الموضوع الذي يتطرق إليه.
- يسعى باستمرار نحو الأفضل.
- يقدم ما لديه بحماس و إخلاص.
- صوته محبب ومظهره جيد.
- اختيار نغمة الصوت التي تناسب موضوع الحديث.
- القدرة على التحكم في أسلوب نطق الكلمات والألفاظ.

- تنقية الحديث من المعاني الصعبة التافهة والفارغة والتركيز على مضمونه وجوهره.
- تجنب الكلمات والمعاني الصعبة أو المعقدة.
- مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التي تتلائم مع سياق الحديث.
- استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقا لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافي والاجتماعي.
- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة في حالة ارتفاع المستوى التعليمي للجمهور.
- تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.

## 2.3 مهارة الحوار مع الآخرين Dialogue Skill

### 2.3.1 مفهوم مهارة الحوار مع الآخرين

للحوار أهمية كبيرة، فهو من وسائل الاتصال الفعالة، حيث يعالج الحوار القضايا والمشكلات التي تواجه الانسان، حيث يتعاون المتحاورون على معرفة الحقيقة والتوصل اليها، ليكشف كل طرف منهم ما خفي على صاحبه منها (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 166).

تعود كلمة الحوار في اللغة العربية كما ورد في لسان العرب الى الحور: الرجوع عن الشيء، والى الشيء. وبهذا فالحوار يعني المراجعة والتجاوب وهو يتم بين طرفين أو أكثر لعرض الآراء في قضية أو مسألة متنازع عليها، ويهدف الى الوصول الى نتيجة محددة، وينبغي أن يتم الحوار وفق آداب تحتم على الأطراف تبادل الآراء ومراجعتها بهدوء وبدون استئثار طرف على الآخر. وليس شرطا أن يكون الحوار بين أفراد، ولكنه قد يشمل أمما وشعوب (أديان، وثقافات)، وهو ما يحتاجه العالم اليوم في سبيل التوصل الى تفاهم حقيقي، بعيدا عن الصراعات والحروب والفهم الخاطئ للثقافات والحكم المسبق عليها في ظل تداخل العالم مع بعضه بشكل غير مسبق (عبد اللطيف بن دبيان العوفي، 2018، ص 230).

ويجب أن نفرق بين الحوار والمجادلة، فالجدل يعني مقابلة الحجة بالحجة، وفيه مخاصمة ومناظرة وتمسك بالرأي بل وتعصب له، بينما يهدف الحوار الوصول الى الحقيقة بكل شفافية ووفق قواعد وآداب تركز على الأخلاق واستخدام العمليات الإقناعية. ولا شك أن الحوار منهج الهي ورد في القرآن الكريم باللفظة نفسها، أو عن طريق عرض حوارات للخالق عز وجل مع خلقه، أو عرض حوارات الرسل مع أقوامهم، كما أن السيرة النبوية الكريمة مليئة بحوارات الرسول صلى الله عليه وسلم مع المسلمين من أصحابه ومع الكافرين من خصومه (عبد اللطيف بن دبيان العوفي، 2018، ص 230).

الحديث الحوارى هو أسلوب الحديث الوحيد غير التلقائى، عندما نواجه صعوبة فى التوصل، يتطلب حديث الحوار أن ننقل من رد الفعل الصحيح إلى الاختيار الواعى لكون واعيىن فى أساليبنا فى المحادثة. عند اتخاذ هذه الاختيارات، فإننا نتحول من السيطرة على الآخرين إلى إدارة أنفسنا، ونبعد أنفسنا مؤقتا حتى نتمكن من التفكير مع الآخر بدلا من اتخاذ قرارنا أولا ثم محاولة إقناع الآخر بوجهة نظرنا من خلال حديث السيطرة (Kehoe, 2011, p 48).

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن الحوار حتى يتم يتطلب طرفين أو أكثر، هدفه الوصول الى نتيجة محددة حول قضية أو مسألة متنازع عليها، وللوصول الى حوار فعال ينبغي أن يتم وفق آداب وأسس تحتم على الأطراف تبادل الآراء ومراجعتها بهدوء وبدون استئثار طرف على الآخر.

## 2.3.2 الأسباب المؤدية للحوار مع الآخرين

الاختلاف بين الناس في القضايا التي تهمهم له أسباب متعدد منها (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 167):

- عدم وضوح الرؤية للموضوع من كل جوانبه،

- التعصب للرأي،

- الاختلاف في تحديد مفاهيم الأشياء،

- عدم توافق الاهداف،

- الاختلافات التعليمية والثقافية والاجتماعية بين الناس.

وهذا بدوره قد يؤدي الى ظهور اختلاف في الرأي أو تناقض في الفكر أو تعارض في الاتجاه أو نشوء صراع فيما بينهم. ويظهر ذلك في صورة صوت عال أي صراخ أو نقاش حاد أو انقسامات شديدة أو نزاعات واضحة أو باطنة بين الناس حول القضايا التي تهم أو الموضوعات الخلافية التي يتم مناقشتها.

## 2.3.3 صور الحوار وأنماطه

قسم Walton أنماط الحوار الى سبعة أنماط مختلفة وهي (عبد اللطيف بن ديبان، العوفي، 2018 ، ص 231):

- **حوار الخصام والنزاع:** ويستخدم أسلوب التهجم والمواجهة الشخصية، ويهدف الى الخصام والنزاع، وهو بالطبع حوار سلبي لا يفيد شيئاً بل يزيد العداوة والبغضاء بين الأطراف المتحاوره، وقد يتجاوز الحوار في نهاية الأمر الى المشاجرة واستخدام الأيدي.

- **حوار المناقشة والمناظرة:** وهو حوار جدلي يهدف فيه المتحاور الى التأثير في الآخرين باستخدام منهجية الغلبة والانتصار، والمحاور هنا لا يحاول أن يصل الى حل وسطي أو الوصول الى نتيجة ترضي الطرفين، ولكن الى إقناع الطرف الآخر بقبول فكرة ما. وهذا النوع من الحوار قد يكون إيجابياً وقد يكون سلبياً.

- **حوار البحث:** يهدف هذا الحوار الى الوصول الى الحقيقة في ظل انعدام الدليل القاطع ومن هنا يحاول المتحاورون إقامة الدليل والوصول الى الحقيقة من خلاله. وهو حوار إيجابي.

- **الحوار الإقناعي:** يستخدم هذا الحوار الأساليب الإقناعية المختلفة، وعادة ما يقوم هذا النوع من الحوار على محاولة أحد الأطراف إثبات وجهة نظره وإقناع الآخر بها عن طريق استخدامه الأدلة الداخلية والخارجية. وغالبا ما يكون حواراً سلبياً لأنه لا يتيح للطرف الآخر إقناعه بوجهة نظره.

- **الحوار الاستعلامي:** يحاول أحد الأطراف هنا الحصول على معلومات أو أخبار يجهلها أو لا يعرف تفاصيلها فيستدرجها من طرف آخر يملكها، وذلك حتى يحقق شيئاً ما. وقد يكون الحوار إيجابياً اذا كان قصد المستفيد الاستفادة والتعلم، اما اذا كان القصد الضرر بالآخرين، فطبعاً يعد الحوار سلبياً.

- **الحوار التربوي:** ويستخدم هذا النوع من الحوار في مجالات التربية والتعليم. ويهدف في النهاية الى نشر المعرفة، واذا التزم بأداب الحوار فانه يعد ايجابيا.

- **الحوار التفاوضي:** يهدف هذا النمط الى تحقيق المصلحة أو المنفعة الذاتية، ويتم عادة عندما تختلف مصالح طرفي الحوار ويسعى كل منهما لتحقيق المصلحة، ويؤخذ عادة في الحسبان الوصول الى اتفاق مشترك.

## 2.3. 4 أسس وآداب الحوار مع الآخرين

ومن أسس وآداب الحوار مع الآخرين، نذكر (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 168):

- الفهم العميق لموضوع الحوار من خلال جمع المعلومات والأدلة والبراهين المرتبطة به.

- العرض المنطقي والشيق والجذاب لهذه المعلومات والأدلة والبراهين.

- الصدق أقصر الطرق للاقتناع.

- الموضوعية وعدم التحيز وتجنب الهوى في الحكم على الأمور والأشخاص.

- عدم الخروج عن الموضوع الذي هو محل النزاع أو الخلاف.

- التواضع وتجنب الغرور والتزام آداب الحديث.

- اعطاء الطرف الآخر الحق في التعبير دون اي اساءة الى شخصه.

- احترام الرأي الصائب واحترام رأي العقلاء.

- الابتعاد عن الألفاظ السوقية والعامية البحتة وعبارات المبالغة والتهوين.

## 2.3. 5 شروط الحوار مع الآخرين

يتطلب استخدام الحديث الحوارى أن نتخذ خيارين حاسمين قبل أن نتحدث (Kehoe, 2011, p 50):

- **أولا إدارة عواطفنا:** إدارة عواطفنا تعني أنه يجب علينا أن نأخذ نفسا، ونتوقف، ونسأل أنفسنا سؤالا نحن نلتزم بالسعي إلى التفاهم أولا، فهذا التزام بالخطوة الأولى في التقدير. عندما نتعلم إيقاف إصدار الأحكام، فإننا نفتح الباب لرؤية وجهة نظر الآخر. نحن لا نتخلص من أحكامنا وأرائنا، وهذا غير ممكن حقا ولكننا نخلق مساحة بين أحكامنا وردود أفعالنا العلنية التي تفتح الباب للاستماع. لأن في الحديث الحوارى، أفترض أن قصتي هي قصتي، وهي واضحة بالنسبة لي فقط، أما افتراضنا التكميلي هو أن الآخر لديه قصته، والتي لا تكون واضحة إلا له أو لها، لذلك، أفترض بعد ذلك أن شخصا واحدا لن يحصل على جميع البيانات إلا عندما يستمع إلى قصة الآخر. وأخيرا، في الحديث الحوارى دائما نسأل أنفسنا، كيف ساهمنا في هذه الحالة؟.

- **ثانيا اتخاذ خيار واع للحصول على فهم الشخص الآخر قبل توضيح نقاطنا في المحادثة:** في الحديث الحوارى، نختار أن نكون واعيين ومقدرين ومتواصلين في المواقف الصعبة، ونتيجة لذلك يمكن أن تكون النتائج أكثر إيجابية بكثير من تلك التي نخلقها باستخدام حديث السيطرة. الافتراض الأول للحوار هو أنني هنا لحل المشكلة، وليس لحفظ ماء الوجه. هذا يعني أنني أدير نفسي، وليس الآخر. في الحديث الحوارى، نحن متساوون، نحن كلانا متورطون على نفس المستوى.

## 2.4 مهارة الإقناع Persuasion Skill

### 2.4.1 مفهوم مهارة الإقناع

الإقناع هو القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق التجاوب منهم، فالإقناع عملية يهدف منها جعل طرف آخر (شخص، جماعة،..) من أن يقبل رأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 168).

الإقناع هو عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه فكرة ما. وعليه قبل أن نتقن الآخرين يجب أن نتقن نفسك بالرسالة التي ترغب بإيصالها للآخرين (حميد الطائي، بشير العلق، 2018، ص 85).

لا شك أن الإنسان يمارس أدواره الإقناعية في كل عملية من العمليات الاتصالية، بل إن كل مهارة اتصالية تحوي بشكل أو بآخر مهارة اقناعية. عند انصائك للآخرين تستخدم مهارات اقناعية تبين من خلالها للطرف المتحدث أنك منصت إليه وأنت متفاعل مع حديثه، وفي حديثك مع الآخرين أنت تمارس الكثير من المهارات الإقناعية سواء أكان ذلك في طريقة حديثك واستخدامك للغة الجسد، وأو في اختيارك للكلمات والجمل وطريقة التعبير، الخ (عبد اللطيف بن ديبان، العوفي، 2018، ص 177).

### 2.4.2 شروط الإقناع

حتى تستطيع أن تتقن الآخرين عليك أن تراعي الاعتبارات التالية (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 169):

- ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر.
- دراسة الطرف الآخر والتعرف على نمطه وشخصيته.
- معرفة موقف الطرف الآخر من موضوع الإقناع.
- الانصات للطرف الآخر.
- توجيه الحديث الى العقل والعاطفة معا.
- تقديم الحجج الإقناعية بشكل منطقي ومرتب ومثير للاهتمام والانتباه.
- الالتزام بالصراحة والوضوح والدقة.

### 2.4.3 أسباب محاولاتنا إقناع الآخرين

قدم لنا مجموعة من الباحثين في الاتصال والإقناع أسباب سبعة رئيسية وراء محاولاتنا إقناع الآخرين، وهي (عبد اللطيف بن ديبان، العوفي، 2018، ص 178):

- أولاً، تقديم النصائح وإسداؤها للآخرين (مثل إرشاد أو توجيه الشخص المقابل من حيث صحته أو حياته العامة).
- ثانياً، الحصول على مساعدة (مثل الحصول على خدمة معينة أو معروف، أو معلومات ...)
- ثالثاً، المشاركة في النشاطات (قضاء الوقت مع بعضنا مثلاً).

- رابعا، تغيير التوجيه (تغيير اتجاه أو سلوك المتلقي نحو قضية معينة سواء أكانت سياسية ، أو اقتصادية، أو اجتماعية، ...الخ)
- خامسا، تكوين أو تغيير علاقة ( بدء علاقة جديدة أو تطوير علاقة قائمة...).
- سادسا، الحصول على إذن ( لضمان الموافقة على شئ ما مثلا).
- سابعا، تنفيذ حق أو واجب ( دفع شخص لانجاز وعد سابق، أو إيقاف سلوك مزعج).

## 2.5 مهارة القراءة Reading Skill

### 2.5.1 مفهوم مهارة القراءة

من المهارات الأساسية والتي لا تقل أهمية عن المهارات الأخرى نجد مهارة القراءة، بل هي مهارة تأتي في الدرجة الثانية من حيث الأهمية بعد السماع في الاتصال الانساني. فالقراءة هي أساس العلم والقراءة لا غنى عنها لأي انسان فكما هو الأكل والشرب والتنفس هي القراءة أيضا خاصة في هذا الزمن زمن العلم والمعرفة. وإذا كانت القراءة مطلبا ضروريا من مطالب الحياة فان مهارة القراءة تعد مطلبا جوهريا لا انفكاك منه فنحن نعيش في عصر المعلومات إذ نتلقى في الدقيقة الواحدة مئات الآلاف من المعلومات التي ترد اليها من كل حذب وصوب وهذا يتطلب منا أن نحسن الاختيار فيما نقرأ أولا، ثم نقرأ بسرعة حتى نستطيع أن نواكب ما يصلنا (عيد اللطيف بن دبيان، العوفي، 2018 ، ص 84).

مهارة القراءة وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة مكتوبة مقد اعتبارت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي (محمود فتوح محمد سعادت، 2016، ص 27).

القراءة من مهارات الاتصال ووسيلة من وسائل التعلم وتحصيل المعرفة، ولا شك أن الحياة المعاصرة يسرت وسائل الاتصال المكتوبة بظهور المطابع الحديثة وأدوات الكتابة الرخيصة المتداولة، ناهيك عن ثورة شبكة المعلومات (الانترنت) والبريد الالكتروني، فأصبحت الرسائل المكتوبة التي ترد القارئ كل يوم لا تقل في عددها عن الرسائل المسموعة، فالمرء يطالع الكتب والصحف اليومية ويستعرض بريده الالكتروني (نوح يحي الشهرى، 2010، ص 38).

القراءة تعتبر لغة منطوقة وهذا النوع من اللغات يستخدمه الانسان للاتصال بالآخرين من خلال الحديث والحوار معهم، ويطلق عليها أحيانا بالاتصال الشفهي (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 171).

### 2.5.2 مميزات القراءة

تتميز القراءة عن غيرها من مهارات الاتصال بـ (نوح يحي الشهرى، 2010، ص 38):

- تتيح العناية بتحليل الرسالة، وذلك باعادة النظر والتأمل في النص المكتوب كله وتحليله من غير أن تهمل منه كلمة.
- أنها مجردة من مؤثرات الاتصال اللفظي، فالرسالة المكتوبة محكومة بدقة الكلمات وبلاغتها ووضوح معانيها، مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الذي قد يوجه التأثير في الاتصال الصوتي الى حد كبير.

- ثبات الرسالة، حيث يمكن الرجوع اليها في كل وقت وتأجيل الاطلاع عليها الى الوقت الأنسب، دون تغيير أو تحريف.

- أنها تحتاج الى تعلم.

## 2. 5. 3 طرق تحسين التركيز في القراءة

اقترح بعض علماء النفس طرق تحسين التركيز في القراءة منها (عبد اللطيف بن ديبان، العوفي، 2018 ، ص 89):

- حدد وقتا ومكانا للقراءة والذاكرة، ابعد الجوال والتلفون واقفل الباب على نفسك، ونظم البيئة من حواليك لتخلق توقعا بأن التعلم سيحدث.

- ابتعد عن الماهيات واخمي نفسك منها.

- حاول استخدام طرق عدة للتعلم والدراسة مثل كتابة التلخيص، تظليل الكلمات والجمل المهمة.

- راقب تطورك توقف على فترات واسأل نفسك، هل أنا في طريقي لتحقيق أهدافي في التعليم المستهدف؟ إذا كانت الاجابة نعم واصل دراستك. إذا لا اسأل نفسك عن السبب؟ اذا كان بسبب التعب فخذ راحة وابتعد عن القراءة قليلا.

من جهته حددا "كومار ولاتا" بعض النصائح المهمة التي يجب أن نضعها في الاعتبار عند القراءة ( Kumar, Lata, 2015, p 35):

- قبل الشروع في القراءة تأكد من عدم وجود أي عيوب في العين قابلة للتصحيح.

- تخلص من عادة نطق الكلمات إذا كانت لديك أثناء قراءتك، أي يجب أن تكون قادرا على قراءة معظم المواد أسرع مرتين أو ثلاث مرات على الأقل عند القراءة الصامتة مقارنة بالقراءة الشفهية.

- اكتشف ما تريد معرفته، ولهذا تحتاج إلى مراجعة وتقييم ما يجب تخطيه من القراءة.

- يجب أن يختلف معدل قراءتك حسب غرضك من القراءة.

- من المهم دائما التركيز على القراءة النوعية وليس الكمية.

- تنمية موقف إيجابي تجاه القراءة، كلما قرأت أكثر، زاد حبك للقراءة.

- لا تتوقف عن القراءة في أول 10-15 دقيقة حتى لو كنت تجد القراءة مملة.

- تعلم كيفية وضع خط تحت الأجزاء أو الكلمات أو المفاهيم الرئيسية لمزيد من المراجع.

- أثناء القراءة، سوف تتبادر إلى ذهنك أفكار ومفاهيم جديدة يمكن إضافتها في هامش الصفحة.

- باستخدام أقلام الرصاص الملونة المختلفة، يمكن التأكيد على أهمية المحتويات للقراءة المستقبلية.

- حاول تحويل المعلومات المكتوبة إلى شكل صور أثناء القراءة لفهم المحتوى بشكل فعال.

- خصص وقتا معيناً يوميا للقراءة، ومع مرور الوقت سيصبح الأمر ممارسة.

## 2. 5. 4 فوائد القراءة الفعالة

تتيح القراءة الفعالة العديد من المنافع (Kumar, Lata, 2015, p 42):

- القراءة الفعالة يمكن أن توفر لك مدخلات مفهومة من الكتاب أو الوثيقة التي تقرأها.
- القراءة يمكن أن تعزز قدرتك العامة على استخدام المهارات اللغوية الأخرى مثل الاستماع والتحدث والكتابة.
- القراءة يمكن أن تعزز مفرداتك، أي أنه يمكنك دائما تعلم كلمات وعبارات وتعبيرات جديدة.
- تساعدك القراءة الفعالة أيضا على إبقاء عقلك مركزا على المادة ويمنعه من الانحرافات غير الضرورية.
- تتيح لك القراءة استخلاص المعلومات المفيدة بكفاءة أكبر خلال فترة زمنية محدودة.
- يمكن أن تساعدك القراءة على تعزيز اللغة والمعرفة التي تعلمتها سابقا.
- تساعدك القراءة في بناء الثقة عندما تبدأ في قراءة نصوص أطول وضخمة لاحقا.
- تمنحك القراءة المتعة والاسترخاء حيث أن الكتب هي أفضل الأصدقاء وأكثرهم موثوقية.
- تسهل القراءة الفعالة تطوير العديد من المهارات الأخرى، مثل التنبؤ، ومقارنة الحقائق وإنشاء العينات، والافتراضات، وإعادة تنظيم الرسالة كما ينقلها النص، وتحسين تفكيرك النقدي، وبالتالي تطوير الفطنة الحادة مع مرور الوقت.

## 2. 6 مهارة الكتابة Writing Skill

### 2. 6. 1 مفهوم مهارة الكتابة

مهارة الكتابة وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل (محمد سعادت، 2016، ص 27).

الكتابة هي الوسيلة المرسلة للرسائل، والكتابة مهارة تنطبق عليها خصائص الرسائل المكتوبة من حيث ثباتها، تجردها من مؤثرات الاتصال غير اللفظي وحاجتها الى التعلم، كما أنها يمكن الرجوع اليها وتعديلها وتحسين صياغتها، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها وتصنيفها، كما أن الرسائل المكتوبة تتيح للكاتب فرصة جيدة ليعبر عن رأيه بوضوح ومنطقية (نوح يحي الشهرى، 2010، ص 68).

تعد الكتابة فنا راقيا وأداة اتصال فعالة للغاية، وهناك من يعتبر الكتابة علما وفنا معا، حيث يتم اعتمادها للتأثير في الآخرين من خلال ما تتضمنه من عناصر جذب الانتباه، والاهتمام، والرغبة، والاقناع (بشير العلق، 2009، ص 104)

الكتابة يمكن أن تعزز التفكير النقدي ومهارات حل المشكلات، كما تساعد في تحديد المفاهيم الخاطئة للشخصية ومواجهتها، لذا يجب أن يكون التواصل الكتابي مناسباً ومنفذاً بشكل صحيح وذو معايير، فضلا عن إحداث تأثير إيجابي ودائم على كل المتعلمين (p 90 Marc, 2007 .)

### 2. 6. 2 إرشادات عامة للكتابة السليمة



وفيما يلي ارشادات عامة للكتابة السليمة (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 173):

- تحديد الهدف من عملية الكتابة
- وضع مقدمة بسيطة ثم ادخل في الموضوع بشكل مباشر
- الارتباط بالموضوع
- الاكتمال أو الشمولية
- الاختصار بدون اخلال
- الوضوح والدقة وصحة البيانات
- استخدام الجمل القصيرة والبسيطة
- الخلو من الأخطاء المهنية، واللغوية ، والمطبعية
- يتعين عند الكتابة تقسيم الرسالة أو الخطاب أو التقرير الى فقرات من حيث المقدمة والمحتوى والخاتمة.
- التناسق، أي الترتيب السليم والتتابع المنطقي وتقسيم وترقيم الأجزاء.

## 2.6.3 أشكال الكتابة

من أشكال الكتابة نذكر (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 175):

- الخطابات.
- المذكرات.
- التقارير.
- محاضر الاجتماعات.
- رسائل البريد الالكتروني
- رسائل الفاكس.
- التلغرافات.
- المجلات.
- الاعلانات المكتوبة
- الملصقات.

## لفصل الخامس: معوقات عملية الاتصال وتنظيمها

## 1- معوقات الاتصال

معوقات الاتصال متنوعة ومختلفة ومتجددة في طبيعتها، نجد منها المعوقات الخاصة بعناصر الاتصال، المعوقات الخاصة بالعامل النفسي والفيزيائي، المعوقات الخاصة بالعمل، العاملين، الإدارة، والبيئة.

### 1.1 المعوقات الخاصة بعناصر الاتصال

المعوقات الخاصة بعناصر الاتصال وهي المشاكل التي تصادف أحد عناصر الاتصال وتؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال، وتشمل (حميد الطائي، بشير العلق، 2018، ص 53):

#### 1.1.1 المعوقات التي تتعلق بالمرسل، وهي:

- تصرفات المرسل غير العقلانية وغير الموضوعية.
- انفعالات المرسل أثناء تقديم الرسالة.
- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.
- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.
- المرسل يحمل اتجاهات سلبية نحو نفسه والآخرين.
- انخفاض الصوت بدرجة كبيرة.
- سوء اختيار الكلمات أو الجمل.
- مراعاة المصلحة الشخصية للمرسل.
- اختلاف الخلفية الثقافية للمرسل عن المستقبل.
- التحدث بمستوى أعلى أو أقل.
- الحالة النفسية للمرسل غير مناسبة (التوتر، القلق، الاحباط، العصبية، انفعال، ...).
- اعتقاد المرسل بأن المستقبل يفهم الرسالة كما يفهمها هو.
- اغفال الحالة النفسية للمستقبل.
- استئثار المرسل بالحديث وعدم اعطاء فرصة للمستقبل.
- التحدث بطريقة غير لائقة.
- استخدام كلمات توحى بالاستهزاء أو السخرية.
- استخدام مصطلحات وعبارات فنية غير مفهومة.

- التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.

- الخوف من ردود أفعال المستقبل.

### 1.1.2 المعوقات التي تتعلق بالمستقبل:

- مقاطعة المستقبل للمرسل.

- وجود قصور في حاسة السمع للمستقبل.

- الحالة النفسية للمستقبل غير مناسبة.

- التسرع في التقييم واصدار الأحكام.

- التفسير الخاطئ للرسالة.

- أسئلة الاستدراج التي تؤدي الى فقدان الثقة بين الطرفين.

- السخرية من قول المرسل.

- عدم التجاوب مع المرسل

- الانشغال عن المرسل بالجوال أو المقتنيات الشخصية.

- التركيز على الأخطاء التي يقع فيها المرسل.

- تحويل النظر بعيدا عن المرسل أثناء عملية الاتصال.

- تكرار مرات الخروج والاستئذان.

- عدم مناسبة الموضوع لاهتمامات المستقبل.

### 1.1.3 المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال:

هي التي تتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة وتشمل على:

- الوسيلة غير مناسبة لعناصر أخرى كالمرسل، المستقبل، الرسالة.

- غير مناسبة مع وقت الاتصال.

- استخدامها بشكل خاطئ.

- تقليدية غير متناسبة مع العصر الحالي.

- متقدمة لكنها غير شائعة الاستعمال.

- وجود عيوب في الوسيلة ذاتها.

- استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية.
- غير متوفرة في جميع الأماكن وفي جميع الأوقات.
- عدم التنوع في استخدامها.

#### 1.1.4 المعوقات التي تتعلق بالرسالة:

وهي معوقات تتعلق بالرسالة ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها وهي تشمل:

- الفهم الخاطئ لمحتواها.
- انتقاء كلمات غير متداولة.
- اكتظاظها بمعلومات ومصطلحات فنية.
- استخدامها للجمل المركبة
- احتوائها على اختصارات غير معروفة للجميع.
- عدم اشتمالها على عناصر التشويق والاثارة لطرفي الاتصال.
- لغة الرسالة غير مفهومة
- تحمل معاني وأفكار مشوشة.
- تضمنها أكثر من معنى مع عدم تحديد هذه المعاني.
- الكم الكبير من الرسائل في وقت واحد
- فهم الرسالة من المرسل يختلف عن المستقبل.
- استخدام لغة غير مباشرة
- موضوع غير مناسب لاهتمامات وادراك المستقبل.

#### 1.1.5 المعوقات المتعلقة بالتغذية الراجعة:

- افتراض المرسل بأن التغذية الراجعة أو العكسية غير ضرورية، وهذا ما يحصل في ظل الادارة الديكتاتورية التي تفتقر الالتزام الحرفي بالتعليمات (الرسائل) دون أي مناقشة.
- تركيز المرسل على الحاجات والاهداف التي يسعى لبلوغها دون أدنى اهتمام بدوافع المستقبل وأهدافه وتطلعاته.
- عدم اعطاء اهتمام كاف بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات على وصول الرسالة من عدمها.

- تعالي مرسل الرسالة على المستلم (النظرة الفوقية الضارة) وعدم استعداد المرسل للاستئناس بأراء المستلم أو وجهات نظره بخصوص ما ورد في الرسالة. وتحصل حالات كهذه في الادارة البيروقراطية أو الادارة الديكتاتورية التعسفية، حيث لا يكون لرأي المستهدفين بالاتصال أية قيمة تذكر.

### 1. 2 المعوقات المتعلقة بالعامل الفيزيائي والنفسي

قسم (علياء رمضان، 2018، ص 48) معوقات الاتصال الى معوقات العامل الفيزيائي، ومعوقات العامل النفسي:

#### 1. 2. 1 معوقات العامل الفيزيائي

وتشمل كل من الحرارة، البرودة، الصوت، والاضائة.

#### 1. 2. 2 معوقات العامل النفسي

ومن أمثلته المعتقدات، عدم الاهتمام، الالتباس، عدم الراحة، عدم الادراك، الحشو، الصعوبة، سوء اختيار القناة، التشويش.

### 1. 3 معوقات تتعلق بالعمل، العاملين، الادارة، والبيئة

قسم (علي حمزة هجان، 2006، ص 46) معوقات الاتصال الى معوقات خاصة بالعمل، معوقات خاصة بالعاملين، معوقات خاصة بالادارة، ومعوقات خاصة بالبيئة:

#### 1. 3. 1 معوقات الاتصال الخاصة بالعمل

وتشمل الجوانب المختلفة التي يعتمد عليها معنى العمل، وهي الجانب الاقتصادي، الجانب الاجتماعي، الجاني النفسي، الجاني الثقافي، والجانب البيئي، وطبيعة العمل.

#### 1. 3. 2 معوقات الاتصال الخاصة بالعاملين

تضمنت معوقات الاتصال المرتبطة بالعاملين مثل:

- عدم وجود مقاييس للانتاجية.
- إهمال أهمية العنصر الانساني في مزاولة عملية الاتصال.
- عدم فهم الرسالة المعطاة.
- عدم القدرة على التركيز وتذكر المعلومات.
- عدم ملاءمة قنوات الاتصال.
- عدم القدرة على التصرف.
- عدم التفاعل بين الأفراد.
- عدم القدرة على تفهم المعلومات.

- المشكلات الناجمة عن إهمال دراسة الخصائص النفسية للمستلم.

### 1.3.3 معوقات الاتصال المتصلة بالادارة

وتضمنت مجموعة المعوقات المتصلة بالادارة عددا من المعوقات مثل:

- عدم اهتمام الادارة بتنمية مهارات الاتصال بين الأفراد.
- عدم اهتمام الادارة بملكية الابداع والابتكار لدى الافراد عند وضعها لنظام الاتصال.
- اهمال الادرة لأبعاد التنظيم غير الرسمي.
- اهمال الادارة لأهمية العنصر الانساني في الاتصالات.

### 1.3.4 معوقات الاتصال المتصلة بالبيئة

كما احتوت العوامل البيئية على عدة جوانب مثل:

- الجانب الاجتماعي.
- الجانب الثقافي
- الجانب الطبيعي
- الجانب البشري.

## 2 - مقترحات التغلب على معوقات الاتصال

توجد عدة مقترحات للتغلب على معوقات أو مشكلات الاتصال، نجد منها الوصايا العشر للاتصال الجيد، الأشياء التي يجب مراعاتها عند الاتصال بالآخرين، الأشياء التي يجب الامتناع عنها عند الاتصال بالآخرين، واستراتيجيات الاتصال الفعال.

### 2.1 الوصايا العشرة للاتصال الجيد

هناك العديد من الوصايا لتحقيق الاتصال الجيد، ركز الباحث على عشرة وصايا أساسية، وهي (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 47):

أولاً- وضح أفكارك قبل الاتصال: يجب التفكير بمحتوى الرسالة ومعرفة من الذي سيقوم باستلامها أو سيتأثر بها.

ثانياً- افحص الغرض الحقيقي للاتصال: يجب أن تقرر ما الذي تريده من عملية الاتصال أي تحديد الهدف أو الأهداف المطلوب تحقيقها بوضوح.

ثالثاً- عليك أن تأخذ بعين الاعتبار البيئة بشكل كامل المادية والانسانية: أي يجب فحص المحيط المادي والمناخ الاجتماعي والممارسات السابقة للاتصال حتى يتم تكييف الرسالة مع البيئة.

**رابعاً-** احصل على نصيحة الآخرين في تخطيط الاتصال عندما يكون لذلك قيمة، والتشاور مع الآخرين يمكن أن يكون أسلوباً مفيداً في الحصول على وجهات نظر إضافية، تتعلق بكيفية معالجة الاتصال.

**خامساً-** عليك أن تراعي أسلوب الرسالة كما تراعي محتواها: لا يتأثر المستمع بالمرسل، بماذا قيل فقط وإنما بكيفية إبلاغها وقولها، ونبرة الصوت وتعابير الوجه واختيار الكلمات واللغة التي تؤثر كلها في رد فعل المستمع.

**سادساً-** انقل معلومات مفيدة عندما يكون ذلك ممكناً، يتذكر الناس عادة الأشياء المفيدة لهم، فإذا أراد الرئيس من المرؤوسين أن يتذكروا رسالة فيجب عليه صياغتها بحيث تؤخذ بالاعتبار اهتمامات واحتياجات المرؤوسين وكذلك المنظمة.

**سابعاً-** تابع الاتصال: يجب أن يطلب المدير من المرؤوسين التغذية الراجعة، كي يتأكد ما إذا فهم المرؤوسين الرسالة وهل هم مستعدون للاستجابة لها.

**ثامناً-** تذكر عندما تقوم بالاتصال أن يتوافق ويقابل الظروف الحالية، بمعنى تصميم الاتصالات لغرض تحسين الأداء أو الروح المعنوية، وتكون ذات قيمة.

**تاسعاً-** اربط الأقوال بالأفعال: عندما يناقض المديرين أنفسهم بأن يقولوا شيئاً ويفعلوا شيئاً آخر.

**عاشراً-** كن مصغياً جيداً: فالمدير يستطيع أن يحصل على فهم أفضل بكثير، وذلك بتركيزه على المعاني الصريحة والضمنية للمتكلم.

## 2. 2 الأشياء التي يجب مراعاتها عند الاتصال بالآخرين

في برنامج تدريبي عن مهارات الاتصال الفعال قدمته شركة مركز الخبرات الدولية المتكاملة، تم الإشارة إلى بعض الأشياء التي يجب مراعاتها عند الاتصال بالآخرين، منها (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 47):

- تعلم كيف تستخدم شخصيتك.

- تعلم كيف تعبر عن نفسك.

- تعلم كيف تفكر في مشاكلك من جميع نواحيها.

- تعلم كيف تفكر في طريقة تفكير موظف ما بالنسبة لقرار معين، لأنك ستضطر إلى تفسير هذا الشيء عاجلاً أو آجلاً.

- تعلم أن تلتزم بقراراتك بعد اتخاذها على أساس الحكم السليم والسير على سياسة الشركة بشكل منطقي.

- تعلم كيف تجعل صوتك متمسماً بالثقة في النفس والهدوء واللين.

- أفسح المجال للأشخاص للتعبير عن أنفسهم أو التراجع أو الاختلاف معك في الرأي بشكل صادق ومنطقي.

- تعلم كيف تقدم أفكارك بالرغم من أن الآخرين قد لا يوافقون على هذه الأفكار أو يقتنعون بما تقوله.

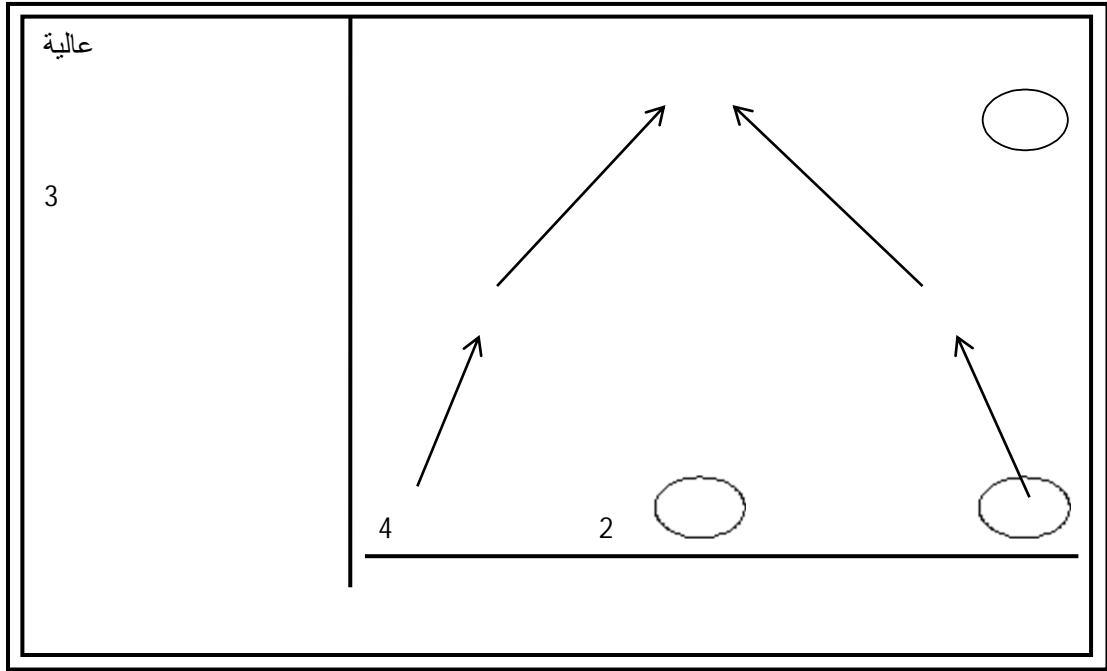
- تعلم كيف تتقبل الاختلاف في الرأي دون أن تغضب أو تستاء أو تصبح سلبياً تجاه الشخص الآخر.

- تعلم كيف تتقبل أنه ليس كل شخص سيوافق على قراراتك.

## 2.3 استراتيجيات الاتصال الفعال

بالنظر الى الدور الحيوي الذي يلعبه الاتصال في حياتنا، وبغية التغلب على مشاكل الاتصال ومعوقاته، أو تذليلها، وبالتالي تحسين العملية الاتصالية بما يعود بالنفع على الأفراد والمنظمات، جاء خبراء الاتصال بأفكار وطروحات جسدها في عدد من الاستراتيجيات التي تستهدف من خلال تنفيذها على أرض الواقع، إحكام الرقابة على الاتصال وزيادة فعاليته، الشكل التالي يوضح خمسة استراتيجيات أساسية، هي (حميد الطائي، وبشير العلق، 2018، ص 62):

### الشكل (03): كمية المعلومات المنقولة والمنشورة



المصدر

أولاً استراتيجية انشر وتأمل (معلومات كثيرة وأمل باتصال ناجح): لا تعد هذه الاستراتيجية ذات فعالية كبيرة في الاتصال حيث الاعتقاد لدى المدير في ظلها بأن الكم الهائل من المعلومات الذي يتم إيصاله للمرؤوسين سيحقق اتصالاً ناجحاً بيد أن الأمر لا يبدو بهذه الصيغة البسيطة حيث كثرة المعلومات قد تربك موضوع الاتصال وتجعل من مضمونه مضمونا يتصف بالعمومية، وليس محددًا، وسبب ذلك يعود لانشغال المرؤوسين بهذه المعلومات غير المجدية التي تقيد الفهم الدقيق والصخي لمضمون ومعاني الاتصال الفعال، وفي سياق هذه الاستراتيجية لا توجد مطابقة بين كمية المعلومات وفعالية الاتصال.

ثانياً استراتيجية اخبر ورجب (رسائل كافية تستغرق وقتاً طويلاً للتوضيح): يقوم المدير ضمن حدود هذه الاستراتيجية بتقديم كم من المعلومات يكون أقل بكثير مما هو عليه في الاستراتيجية السابقة مستهدفاً بذلك تحقيق اتصال ناجح من خلالها. كما أن محتوى الرسالة في هذه الاستراتيجية يكون غنياً وواضحاً، وتكون موضوعات الرسالة مفهومة وتجذب الانتباه وتعزز الانتباه والرغبة. ورغم ذلك، فإن هذه الاستراتيجية يمكن اعتباره وسط من ناحية الكفاءة لأنها لا تحقق أفضل النتائج المنشودة من عملية الاتصال.

ثالثاً استراتيجية تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع: تعد هذه الاستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات من حيث الفعالية لأنها تحقق أفضل تطابق ملائمة بين كمية المعلومات المنشودة والمنقولة والمستوى العالي لفعالية الاتصال. كما يمكن اعتبارها استراتيجية بمسارين حيث في إطارها يتم تقدير المرؤوسين ايجابياً وافساح المجال



الكافي من خلال استطلاع آرائهم في المعلومات المنقولة أثناء عملية الاتصال والواقع أن وجود تغذية عكسية يعززها كفاءة الاتصال ويشذب المعلومات بطريقة تجعل منها أكثر انسجاماً مع ما تستهدفه الإدارة من غايات.

**رابعاً استراتيجية تشخيص واستجابة:** وهي عكس استراتيجية اخبر ورغب حيث يقوم المدير ضمن هذه الاستراتيجية بتشخيص المعلومات جيداً أي تشخيص محتوى الرسالة وموضوعات الرسالة مستهدفاً بذلك تحقيق اتصال ناجح من خلالها.

**خامساً استراتيجية التقييد ثم التعزيز:** في هذه الاستراتيجية يقوم المدير بإبلاغ العاملين بما يعتقد أنهم بحاجة إليه، لكن فقط عندما يعتقد أن الوقت ملائم للإبلاغهم. وتعد السرية والرقابة الصارمة على المعلومات من أهم الأمور باعتبار أن المعلومات هي مصدر القوة الذي لا يفترض أن يعطى للعاملين دون الحاجة إليه. وبسبب قلة المعلومات وأساليب التحكم فيها، فإن الإشاعات غالباً ما ترافق هذه الاستراتيجية في العديد من الموضوعات التي يقوم عليها الاتصال في المنظمة. وبذلك تقل فعالية الاتصال بشكل كبير.

وغالباً ما تبحث المنظمات عن توليفة من هذه الاستراتيجيات الخمس تجعل من خلالها عملية الاتصال أكثر فعالية في المواقف المختلفة. وعادة ما تلجأ الإدارة في منظمة ما إلى تفضيل نمط معين من هذه الاستراتيجيات، وليس بالضرورة أن تكون الاستراتيجية المختارة هي الاستراتيجية الأكثر فعالية من حيث قدرتها على الاتصال.

## 2. 4 الأشياء التي يجب الامتناع عنها عند الاتصال بالآخرين

من بين الأشياء التي يجب الامتناع عنها عند الاتصال بالآخرين، (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 48):

- لا تتصرف كرئيس متسلط.
- لا تستخدم السخرية.
- لا تهدد.
- لا تتصرف بغضب.
- لا تتفوه بكلمات غير مناسبة.
- لا تأخذ الأشياء من زاوية شخصية أو تحول الأشياء إلى مسائل شخصية.
- لا تفقد هدوءك أو تتصرف كالخائف المذعور.
- لا تفقد صبرك.

## الفصل السادس: وسائل الاتصال

لما كان الاتصال أداة تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التنقيفية أو التوجيهية أو السياسية فإن وسائل الاتصال هنا لها دوراً هاماً في تحقيق هذا الهدف، ومن أهم أساليب الاتصال أسوب الاتصال من حيث اللغة المستخدمة والذي يتضمن كلا من الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي.

### 1 - الاتصال اللفظي Verbal Communication

## 1.1 مفهوم الاتصال اللفظي

يستخدم الاتصال اللفظي الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات في التواصل مع الآخرين، بمعنى أن الاتصال اللفظي يتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة، أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة، بمعنى أنه يمكن أن يتم الاتصال في شكل شفوي أو كتابي أو إلكتروني (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 28).

التعبير اللفظي ويتم من خلال استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو منطوقة ويشمل كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل المعاني إلا أن اللفظ ذاته يدخل فيه أيضا التنوع والاختلاف، مثل درجة وشدة وحدة الصوت أو النغمة أو الكتابة أو وضوح الصورة بالإضافة الى وضوح المعنى أيضا فهناك مثلا المعنى المتضمن للكلمة والمعنى المشار فيه فالأمر يتوقف فهمة على قدرة الانسان على فهم دلالات الرموز ومعناه كما يقصده المرسل (منال، طلعت محمود، 2002، ص 32).

وفق هذا النوع من الاتصالات يتم استخدام اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالة المستقبل سواء بطريقة مكتوبة أو غير مكتوبة، كالمذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التليفونية والندوات والمناقشات، ومن أنواعها الاتصالات الشفهية والكتابية والإلكترونية (نتيجة التطورات التكنولوجية الجديدة ومنها شبكات الحاسب الآلي، الفاكسميلي، البريد الصوتي، البريد الإلكتروني، الفيديو كاسيت، الشبكات التلفزيونية الخاصة وغيرها) (أيمن ديوب، سامر المصطفى، 2020، ص 7).

الاتصال اللفظي فقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني، عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز الى معان محددة، يلتقي عندها أفراد المجتمع، ويعتمدون على دلالاتها في تنظيم علاقاتهم، والتعبير عن مشاعرهم... (محمد فريد عزت، 2018، ص 14).

## 1.2 مزايا الاتصال اللفظي

من مزايا الاتصال اللفظي (منال، طلعت محمود، 2002، ص 32):

- التعبير اللفظي ضرورة لكل مجتمع إنساني، فمن خلال اللغة اللفظية يتم صناعة الفكر من خلال البحث والتخطيط والتنفيذ الذي بدوره يصعب تطور الثقافة الإنسانية.
- وعن طريق اللغة أمكن تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقل الخبرات الى الحاضر حيث عمر الإنسان الثقافي هو عمر البشرية.
- ومن خلال قدرة الانسان على نقل ثقافته عبر الزمان والمكان عن طريق استخدام النسق اللغوي باعتبار أن استخدام الألفاظ والكلمات تعد وسيلة هامة لنقل المعرفة والمعلومات وتحويلها الى خبرات مشتركة لها دلالاتها ومعانيها.

## 1.3 أنواع الاتصال اللفظي

يشمل الاتصال اللفظي ثلاثة أنواع وهي الاتصال الشفهي، الاتصال الكتابي، والاتصال الإلكتروني (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص 28)

**1.3.1 الاتصال الشفهي:** يعبر الاتصال الشفهي عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة، ومن أمثلة هذا الاتصال: الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال، الاجتماعات، التليفونات، المناقشات،... الخ.

ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف عن ردود أفعال الذين يتلقون الرسالة، ويمكن تعديل القرار أو التعليمات بصورة فورية لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة، إلا أنه من جهة أخرى قد يتطلب تكلفة وجهداً أكبر، حيث يتطلب الأمر انتقال المدير أو مجموعة المرؤوسين إلى مكان اللقاء، كما يتطلب من المدير القدرة على مواجهة الموقف، والاستعداد لما قد ينتج عن المناقشات.

**1.3.2 الاتصال الكتابي:** يعبر الاتصال الكتابي عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة، ومن أمثلة هذا الاتصال: التقارير، التعليمات، المذكرات، المنشورات المطبوعة، الرسائل التي تنقل من خلال شبكات الحاسب الآلي، رسائل الفاكس والتلكس.

وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد، مع إمكانية استيعابهم لها بسرعتهم الخاصة، هذا إلى جانب إمكان الرجوع إليها في المستقبل، كذلك تمكن من شرح هذه المعلومات بطرق مختلفة، مع تقدير الكثير من التفاصيل إن استدعى الأمر ذلك، مثال ذلك التقرير المالي الذي ينطوي على العديد من التفاصيل والأرقام، يفضل إيصالها عن طريق الكتابة. ولكي يحقق هذا الاتصال الفعالية في نقل البيانات والمعلومات يجب أن تكون الكتابة كاملة وتقدم كل المعلومات الضرورية بجانب الوضوح في العرض والابتعاد كلية عن العبارات المحيرة أو المضللة التي قد تسبب سوء فهم القارئ، إضافة إلى حسن الصياغة وتجنب الأخطاء الإملائية والنحوية... الخ.

**1.3.3 الاتصال الإلكتروني:** أتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقاً عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس. كما أثرت الاتصال بوسائل عصرية كثيرة منها شبكات الحاسب الآلي، آلات الفاكس، البريد الصوتي، البريد الإلكتروني، الفيديو كاسيت، الشبكات التليفزيونية الخاصة، وتقنيات أخرى متقدمة في طريقها أن تحل محل الوسائل التقليدية في الاتصال مستقبلاً.

وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل أسرع، ولعدد كبير من الأفراد فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتي على توفير الوقت الذي يضيع في أعداد المكالمات التليفونية والرد عليها. ورغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من مزايا السرعة والسهولة والكفاءة، وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب أن لا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة، والرسالة ذات الوصف الجيد تصدر دائماً من الإنسان وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها.

#### الجدول (01): مقارنة بين الاتصال الشفهي والكتابي

الاتصال الشفهي	الاتصال الكتابي
- سرعة الاتصال	- يعد بعناية
- إزالة الحواجز بين الرؤساء والمرؤوسين	- أقل عرضة للتحريف والتشويه
- يوفر تغذية استرجاعية سريعة	- يمكن الرجوع إليه كوثيقة رسمية

<ul style="list-style-type: none"> <li>- يمكن أن يصل الى عدد أكبر من العاملين ببسر</li> <li>- يمكن أن يوفر الجهد والتكلفة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يخدم أغراضا عديدة</li> <li>- يمكن من خلاله ملاحظة الاتصال غير اللفظي</li> <li>- يضمن سرية المعلومات</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>وسائله:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقرير</li> <li>- خطاب</li> <li>- مذكرة</li> <li>- جداول</li> <li>- تلكس</li> <li>- تلغراف</li> <li>- فاكس</li> <li>- ملصقات.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>وسائله:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مقابلة</li> <li>- ندوة</li> <li>- اجتماع</li> <li>- زيارة</li> <li>- جلسة تدريبية</li> <li>- اتصال هاتفي</li> <li>- مؤتمر</li> <li>- مؤتمر عن بعد.</li> </ul>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (مدحت محمد أبو النصر، 2015 ، ص 29).

## 2- الاتصال غير اللفظي Non Verbal Communication

### 2.1 مفهوم الاتصال غير اللفظي

يسمى الاتصال غير اللفظي أيضا لغة الجسد ويعدّه الباحثون أكثر أهمية من الاتصال اللفظي ذلك انه يقوم بأدوار أشمل وأكبر. حيث يرى باحثو الاتصال أن الاتصال الجسدي يشكل ما بين 55 – 60 % من المجموع الكلي للاتصال. فبينما يقوم الاتصال اللفظي بإيصال المعلومات، يقوم الاتصال غير اللفظي بإيصال القيم والشعور والاتجاهات (عبد اللطيف بن ديبان العوفي، 2018، ص 31). وقد أشارت إحدى الدراسات الى أن (مدحت محمد أبو النصر، 2015 ، ص 92):

- حوالي 7% من المعنى الكلي للرسالة يتم نقله من خلال الكلمات.

- حوالي 55 % من المعنى يتم نقله من خلال لغة الجسد.

- حوالي 38 % يتم نقله من خلال لغة الصوت.

الاتصال غير اللفظي هو عكس الاتصال اللفظي لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين. وإنما يتمثل الاتصال غير اللفظي في أي استجابة انسانية غير كلامية مثل: الاشارات، والايماءات وتعبيرات الوجه... الخ. ان الاتصال غير لفظي يلعب دورا بارزا في تعزيز الاتصال اللفظي ولتحقيق فاعلية الاتصال يجب أن نركز على الجانب اللفظي وغير اللفظي لكومهما مكملان لبعضهما البعض (مدحت محمد أبو النصر، 2015 ، ص 82).

تعتبر دراسة الاتصال غير اللفظي حديثة نسبية، حيث ظل الناس يعتقدون لفترة من الزمن أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام للكلمات، وربما يرجع ذلك لأن ثقافات كثيرة تعلق أهمية كبرى وتأكيذا عظيما على تأثير الكلام وفعاليتها. ولكن هذا الاتجاه الشائع نحو الصمت أو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقته إغفال بل وسوء فهم لطبيعة الاتصال ذاته فالإنسان لا يستطيع الا أن يتصل، وهو لا يجد للاتصال بديلا. إن نماذج الصمت ومختلف نماذج الاتصال غير اللفظي الأخرى، هي في حقيقة تعبيرات منظمة تشير الى مجموع معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاكاته بالآخرين. ولذلك فإن الاتصال افعال بين الناس يعتمد على الصمت، لأن الناس لا يتحدثون بصفة غير منقطعة، بل يتخلل حديثهم وقفات يفكرون خلالها فيما سوف يقولون كما يقومون فيها بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم، فضلا عن ذلك فهم يصمتون عندما ينصتون لحديث الآخرين (منال، طلعت محمود، 2002، ص 33).

الاتصال الغير كلامي ويقصد به ذلك النوع من الاتصال الذي تستخدم فيه التصرفات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز لمعان معينة. وكثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس وقد تدعم التعبير الشفهي. والإشارة لغة منظورة أو لفظة متحركة فإذا اقترنت بالإشارة باللفظ في موضعها الملائم أثرت تأثيرا عظيما. والإشارة كذلك هي أي حركة لأي جزء من أجزاء الجسم، وتتكون من إيماءات أو علامات مرئية أو منظورة تتم بالأيدي والذراعين والرأس كما تتم عن طريق الوجه والعينين. وقد أشارت دراسات علم الاتصال إلي أن الإشارات والعلامات يمكنها أن تقوم بدور في تكرار الرسالة المنطوقة وهو ما يسمى بحالة تكرار الاتصال اللفظي بغير اللفظي (أحمد عبدالفتاح، 2012، ص 38).

ويعتبر الاتصال غير اللفظي هو الأقدم والأكثر صدقا إذا توافر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل وإذا كانت وسيلته تعبيرات الوجه. فالتعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعا وتتوافر له خاصية الصدق في معظم الأحيان وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة علي إظهار تعبيرات وجهية تتناقض مع مكونات نفوسهم، بل إن هؤلاء الذين تمرسوا علي إخفاء ما بداخلهم بحكم ظروف عملهم أو تكوينهم النفسي كثيرا ما تفصح وجوههم خفاياهم في ظروف معينة وبتأثير مواقف غير عادية أو غير متوقعة بالنسبة لهم. وإلي جانب تعبيرات الوجه كوسيلة للاتصال غير اللفظي نجد الإشارات باستخدام أجزاء الجسم البشري وكذلك الأشياء المادية التي تحمل معنى متفقا عليه بين المرسل والمستقبل. فاللمبة الحمراء علي باب المدير أو غرفة العمليات الطبية تعني عدم السماح للدخول إلا للأشخاص محددين وأحيانا يكون الخطر شاملا تماما، والإشارة الخضراء تعني السماح بالمرور عند تقاطعات الطرق، والراية الحمراء تعني الخطر، وارتفاع راية مساعد الحكم في مباراة لكرة القدم يعني ارتكاب مخالفة كالتسلل مثلا أو تجاوز الكرة خط المرمي أو التماس. وقد يحدث الجمع بين الإشارات الجسمية والمادية عندما يطلق حكم المباراة صافرته ويشير بإحدى يديه أو بهما معا إشارة لها معناها المتعارف عليه في مجال اللعبة وقد يأخذ الاتصال غير اللفظي صورا أخرى تتسم بالتأثير الحاسم وربما العنيف في بعض الأحيان. فالعرض العسكري في احدي الدول قد يحمل رسالة أبلغ من أي إنذار مكتوب للأعداد. ويدخل في هذا الإطار ما يمكن أن نسميه الاتصال بالأعمال كالمقاطعة الاقتصادية لدولة معينة، أو الإضراب عن العمل، أو تفجير منشأة حيوية عند الأعداء، أو غير ذلك من الأفعال والإجراءات التي تتحدث عن نفسها بغير حاجة إلى ألفاظ (أحمد عبدالفتاح، 2012، ص 39).

الوسائل غير لفظية هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الاشارات أو الايماءات أو السلوك كتعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ. ويطلق عليها أيضا بلغة الجسد وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقارب 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، ويختلف

فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضا (محمود فتوح محمد سعادات، 2016، ص 13).

## 2.2 مزايا الاتصال غير اللفظي

من أهم مزايا الاتصال غير اللفظي أنه (منال، طلعت محمود، 2002، ص 38):

- الاتصال غير اللفظي أمر لا يمكن تحاشيه أو الهروب منه، فعندما لا يقول المرء شيئا ويظل صامتا فانه في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال بل يعكس نموذج من نماذجه، وإذا استطاع ان يكف عن الكلام لا يستطيع ان يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى: كحركة الجسم، واليدين وتعبيرات الوجه.
- الاتصال غير اللفظي يعبر عن معلومات وجدانية في مقابل تعبير الاتصال اللفظي عن معلومات تتصل بالمضمون.
- نماذج الاتصال غير اللفظي قادرة على اىصال الحب، والبغضاء، والكره، والاهتمام، والثقة، والرغبة، والدهشة، والموافقة.
- نماذج الاتصال غير اللفظي قادرة على اىصال كذلك التعبير عن الكثير من الوجدانات الانسانية التي لا يعبر عنها بطريقة لفظية.
- الاتصال غير اللفظي ينطوي أيضا على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية.
- الاتصال غير اللفظي يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلا.
- الاتصال غير اللفظي يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.
- الاتصال غير اللفظي رسائله تتميز بالصدق، ويحتاج الانسان عادة الى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرين حتى يثق فيهم.

## 2.3 نماذج الاتصال غير اللفظي

من نماذج الاتصال غير اللفظي نجد نظائر اللغة، الاشارات، تعبيرات الوجه وحركات الجسم، لغة الاشياء، واللمس (منال، طلعت محمود، 2002، ص 35):

- 2.3.1 نظائر اللغة: ليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة بل تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته أو بالتوكيد، وبالتغيير في مقامات الأصوات، والوقفات التي تتخلل إلقاء عبارة معينة، ودرجة الخشونة أو عبارة معينة، ودرجة الخشونة أو الليونة، وغيرها من العوامل غير اللفظية التي يطلق عليها نظائر اللغة Paralanguage فنحن لا نأخذ الكلام في حياتنا اليومية بألفاظ فقط بل بخصائصه الأخرى غير اللفظية والتي تسمى نظائر اللغة حتى نستطيع أن ندرك معاني مايقوله الآخرون لنا.

2.3.2 الاشارات: ربما تعتبر أول وسيلة طورها الانسان في اتصاله بالآخرين، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الاشارات ذات المعنى والدلالة، والتي اما ان تصاحب لغة الكلام أو تؤدي بمفردها من

أجل أن تغطي معنى معيناً أو ترسل رسالة خاصة، وأما المعنى الذي يكمن وراء الإشارات فهو مسألة ثقافية خالصة وبالتالي يعتبر نسبياً إلى درجة كبيرة.

**2.3.3 تعبيرات الوجه وحركات الجسم:** نادراً ما يكون الشخص المتحدث غير معبر أو غير متحرك، بل إن الوجه يتحرك كثيراً أثناء الكلام، وكذلك جسم الإنسان، وهذه الحركات إنما تعبر تعبيراً بالغاً عن المشاعر، والانفعالات، والعواطف، وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أو غير مقصودة.

**2.3.4 لغة الأشياء:** والمقصود بلغة الأشياء تلك المعاني التي يخلعها الإنسان على الأشياء التي يغلف بها ذاته، كالملابس والحلي، وطريقة تصفيف الشعر، أو التي يجمل بها منزله كالتقطع الأثرية أو التصميمات الجمالية وما إلى ذلك.

**2.3.5 الاتصال عن طريق اللمس:** يعتبر اللمس أداة اتصالية قوية تعبر عن العديد من المشاعر كالخوف، القلق، الحب، الدفء، والبرودة، وتعلق معظم الثقافات اللمس كأداة اتصالية، فضلاً عن أهميته كعامل من عوامل نمو الحياة الإنسانية من مراحل الطفولة المبكرة.

### 3- علاقة الاتصال اللفظي بالاتصال غير اللفظي

الاتصال اللفظي يعني تبادل الرسائل الشفهية بين الأفراد من أجل توصيل أفكار محددة أو معلومات بعينها ولكن الحقيقة الأساسية في الاتصال توحى بأن الكلمات المفروضة والعبارات اللغوية ليست كل شيء في هذا الاتصال. في الواقع يتصل البشر بعضهم ببعض في أحيان كثيرة بدون كلمات منطوقة أو مكتوبة وذلك بواسطة الإيماءات وتعابير الوجه والمظهر العام... الخ. وهذا ما يسمى بالاتصال غير اللفظي أو لغة الجسد في كثير من الأحيان. وفي أي موقف اتصالي لا يمكن الفصل بين الرسائل اللفظية والرسائل غير اللفظية. فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وإدراكها من خلال الرموز غير اللفظية في السياق الاتصالي (عبد الله مسعود الطويرقي، 1997، ص 79).

بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معانٍ محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع، ويعتمدون على دلالتها في تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم. وكان من الطبيعي أن تتطور اللغة كوسيلة جديدة للاتصال في أحضان الاتصال غير اللفظي تستقي منه الدعم حيناً وتستعين به في التوضيح والتفسير حيناً آخر. ولم يغن التطور الهائل في استخدام الرموز اللفظية عن الاستعانة بالرموز غير اللفظية في حالات كثيرة لتحقيق المزيد من الفاعلية والتأثير للرسالة الإقناعية (أحمد عبدالفتاح، 2012، ص 41).

فالرسالة اللفظية لا يمكن إدراكها إلا من خلال الدلالات غير اللفظية المصاحبة لها في الحديث الاتصالي. فمظاهرنا الخارجية وإيماءاتنا الجسدية وحركات الأيدي والأعين ودرجة الخفوت والجهر في الصوت، جميعها تقوم بأدوار مساندة في تفسيرنا وفهمنا لكلمات وعبارات في الموقف الاتصالي. بل يصل الأمر ببعض المهتمين بالاتصال غير اللفظي إلى تأكيد أهميته في مقابل الاتصال اللفظي. فمعظم الباحثين يعدونه في درجة أسوأ من الاتصال اللفظي، بل قد يكون أكثر دلالة منه في معظم الأحيان (عبد الله مسعود الطويرقي، 1997، ص 80).

هناك علاقة وثيقة بين الاتصاليين اللفظي وغير اللفظي، وهما يحدثان سوياً، فالالاتصال غير اللفظي يقوم بوظائف متعددة سواء كانت مؤكدة أو متممة أو مناقضة أو منممة أم جاذبة. وقد حدد مارك ناب في 1978 ارتباط الاتصال غير اللفظي بالاتصال اللفظي من خلال ستة نواحي في الموقف الاتصالي، وهي التكرار Repetition،

التميم Complenentary ، الأبدال Substitute ، التناقض Contradict ، استقطاب الانتباه Accent ، وأخيرا التنظيم Regulate (عبد اللطيف بن ديبان العوفي، 2018، ص 33):

- **التكرار Repetition**: في معظم الأحيان يؤدي الاتصال غير اللفظي دورا تكراريا تجاه الرسالة اللفظية مثل طأطأة الرأس للأمام والخلف في حركة هادئة لترديد كلمة "نعم"، فحركة الرأس التي تعني الموافقة هنا ماهي الا تكرر للكلمة الملفوظة نعم، فهي تكرر نفس المعنى المحمل في الرسالة اللفظية.

- **التميم Complenentary**: تؤدي حركات الأيدي والوجه دائما الى اتمام ووتكميل الرسالة اللفظية خاصة في الحديث الشخصي، فحركات اليد تكمل وتتم المعنى المحمول لفظيا. فهذه الحركات عند الحديث الشخصي تقوم بدور توضيحي لمضامين الرموز المنطوقة.

- **الأبدال Substitute**: وهنا قد يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي. فبعيد عن كلام الكلمات من سرور أو انقباض أو ابتسام أغنى من الكلمات، بل إنه لا يحتاج معها لكلمات، فهي بديل لها وتقوم مقامها بشكل معبر.

- **التناقض Contradict**: وقد تناقض الرسائل اللفظية الرسائل غير اللفظية، وذلك عندما تكون الدلالة الصادرة عن الرسالة الجسدية تتنافر مع فحوى الرسالة اللفظية في الموقف الاتصالي. ونجد أن معظمنا يكاد يأخذ الرسائل غير اللفظية على محل الجد والمصادقية أكثر من السلوك اللفظي.

- **استقطاب الانتباه Accent**: غالبا ما نستخدم وجوهنا وأصواتنا وحركات العيون للفت انتباه الآخرين، أو على الأقل لتمييز أسلوب حديثنا وحديث الآخرين.

- **التنظيم Regulate**: وهنا يأتي دور الرسائل الجسدية في تنظيم المحادثة وطريقة سيرها بين أطراف التفاعل. فتبادل أدوار الحديث والانصات توفرها لنا السلوكيات غير اللفظية. فحركات الرأس وإمعان النظر في الآخر تعطي دلالة للآخر برغبتنا في أخذ الدور للحديث. والنظر بعيدا أو الخفوت في درجة الصوت تعطي بعد الانتهاء من الحديث وتشير الى إعطاء الدور للآخر.

## الفصل السابع: نظم الاتصالات الالكترونية

### 1- مفهوم نظم الاتصالات الالكترونية

نظم الاتصالات الرقمية هي الاتصالات التي تتعامل بمبدأ النظام الثنائي، وتصف هذا النوع من الاتصالات بقوتها وجودتها العالية مقارنة بالاتصالات التناظرية، حيث أن هناك ما يسمى بالضوضاء الكهرومغناطيسية في الطبيعة، هذه الضوضاء تسبب تشوشا في الإشارة التناظرية، التي تعتمد على شدة التيار وتردده، لكن في حالة استخدام النظام الثنائي فان الاشارات تحسب بمرور نبضة أو عدم مرورها، فلا تتأثر بالتشويش الذي تسببه الضوضاء الكهرومغناطيسية، ومن أمثلة الأجهزة التي تعتمد على الاتصال الرقمي: التلفاز الرقمي، اتصالات السواتل، والحواسيب، ويشار الى أن الاشارات الرقمية تنتج من تقطيع الاشارات التناظرية الى أجزاء، وكل جزء يمثل مجموعة من 0 و 1 وتسمى أيضا بتقنية الدجيتال بالانجليزية (Digital) ، ويمكن التحويل من النظام الثنائي الى النظام التناظري عن طريق جهاز يعرف بالمحول الثنائي التناظري، والتحويل من التناظري الى



الثنائي عن طريق المحول التناظري الثنائي، اما عن طريقة التحويل من كلا النظامين الى الآخر دون استخدام أجهزة التحويل سالفة الذكر باستخدام التحويل اليدوي (ياس خضير البياتي، 2015، ص 23).

الارسال الرقمي يعني امكانية ارسال اشارات الصوت والبيانات والصور المتحركة Video بصيغة رقمية كتدفق من نبضات الفتح والغلق ON /Off. بيانات الحاسب يمكن ارسالها مباشرة عبر قناة ارسال رقمي، اما المعلومات التناظرية مثل صوت البشر فإنه يحتاج تحويله الى صيغة رقمية ليتم ارساله، وعملية التحويل هذه تتم بواسطة ادارة تعرف بالمشفر ومزيل التشفير Codec (Coder / Decoder). ويمكن تحويل أي اشارة تناظرية أو موسيقى أو صور الى صيغة رقمية أي تسلسل من النبضات وارسالها عبر قناة رقمية ويعتمد معدل ارسال البيانات على تردد الاشارة التناظرية بالاضافة الى عدد مستويات الاشارة التي يتم توليدها (سليمان القرطاس، 2010، ص 17).

الارسال الرقمي ينقل البيانات على شكل Bits بتات وهي اختصار ل Binary Digit والبت دائما أحد شيئين نبضة أو لا شيء بعبارة أخرى 1 أو 0 وربما فتح أو غلق ولا شيء غير ذلك. من جانب آخر الارسال التناظري ينقل معلومات من خلال موجات مستمرة متغيرة في المقدار أو التردد، وأي تشويه محدود في الموجة يسبب انحدارا متعلقا به في محتواها من معلومات من جهة أخرى. أما في الارسال الرقمي فان التغير المحدود في الاشارة لا يغير محتواها من معلومات. فالنبضة تبقى نبضة حتى ولو شوهت ولكن التشويه الكبير يمكن أن يغير النبضة الى لا شيء أو لا شيء الى نبضة غير حقيقية (سليمان القرطاس، 2010، ص 18).

وفي أي نظام ارسال فان الاشارة المستلمة تختلف عن الاشارة المرسله بسبب الضوضاء والتداخلات وفي الارسال التناظري عندما يحدث تشويه في الاشارة لا يمكن إغاؤه وتنحدر كفاءة المعلومات. أما في الارسال الرقمي فالانحدار في الاشارة المستلمة لا يغير محتوى المعلومات الى أن يصل الانحدار الى درجة من الشدة تقرأ منها أجهزة الاستقبال النبضة صفرا أما عندما تعمل الانظمة الرقمية أعلى من مستوى الحد فان انتقال المعلومات يتم بطريقة مثالية (سليمان القرطاس، 2010، ص 20).

الاتصال الرقمي عملية لا تتم فقط بين أطراف عملية الاتصال فقط وضمن بيئة وسياق اجتماعي واتصالي معين بل يضاف عليه أنه عملية بين عناصر النظم الرقمية التي تدل على استمرار الاتصال وتطوره (ماهر عودة الشمايلية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، 2015، ص 67).

أصبحت الوسيلة التقنية المستخدمة في إيصال المعلومة متوفرة في كل مكان. حيث تقوم ببث رسائل تحمل في مضامينها رسائل إيجابية وأخرى سلبية ليس من السهولة السيطرة عليها. وعلى رأس تلك الوسائل التقنية نجد القنوات الفضائية، والهواتف الذكية، ومواقع ومنتديات الأنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعية، والألعاب الرقمية وغيرها من الوسائل التي تقوم بدور مهم في توجيه المجتمعات والمؤثرة في فكر وثقافة المجتمعات البشرية (فهد بن عبد العزيز الغفيلي، 2017، ص 18).

من أبرز مراحل التطور التكنولوجي في عالم الاتصالات هو ظهور تكنولوجيا الاتصالات الرقمية في الثمانينات وهي نوع من الاتصالات تتغير من لحظة الى أخرى في مقاطع لها تشبه عملية الاتصال الرقمي حيث يرمز تقطع الاتصال الى حروف لغوية ثم الى أرقام. الصفر والواحد ترمز الى البيانات في شكل نبضات كهربائية ويطلق على كل زوج من الأرقام Bit بمعنى حرف أو رمز أو كود، ويطلق على مجموعة من الرموز Byte وعادة ما يحتوي كل بايت على ثمانية رموز وتوضع كل المعلومات المرغوب تمثيلها رقميا في شكل كود ويشير الكود الى استخدام قائمة من الرموز والحروف والأرقام. وهناك الكثير من الفوائد للتعامل مع بالإشارات الرقمية وبعض هذه الفوائد كامكانية ضغط البيانات وتصحيح الأخطاء وهاتان عمليتان أساسيتان في توصيل المعلومات

في قنوات الاتصال المكلفة، إضافة الى النطاق العرضي ويمثل حجم وقدرة نقل المعلومات من خلال قناة محددة (لوي الزعبي، 2020، ص ص 2).

الاتصال الإلكتروني هو العملية التي يتم فيها تبادل المعلومات أو توفير التسلية سواء أكان ذلك على الصعيد الشخصي أو العملي باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث تطورت في عصرنا وأصبح بالإمكان الاتصال بين قارة وأخرى بل بين دولة وأخرى بغضون ثوان معدودة حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة تصل الأخبار إليها بسرعة . وقد تعددت وسائل الاتصال الإلكتروني، منها: سكايب، تويتر، فيس بوك، يوتيوب (محمد ثامر البياتي، 2019، ص 2).

يقصد بالتقنيات الحديثة في مجالات الاتصال المختلفة أو ما يسمى بتكنولوجيا الاتصال تلك التقنيات المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيرية أو الشخصية، التي يتم بواسطتها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة والمرسومة، ومعالجتها حسب الوسيلة الاتصالية المستخدمة، مطبوعة أو مسموعة أو مرئية مسموعة، ثم تخزين هذه المعلومات واستخراجها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المادة المطبوعة أو مذاعة أو مرئية مسموعة، ونقلها من مكان إلى آخر، وتبادلها، وقد تكون تلك التقنيات يدوية أو ميكانيكية أو إلكترونية، حسب التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور (أبو السعود إبراهيم، 2008، ص 5).

مما سبق يتضح أن نظم الاتصالات الإلكترونية هو الاتصال الذي يستخدم الوسائط الإلكترونية لنقل البيانات مثل؛ الصور، والرسومات البيانية، وملفات الصوت، والخرائط، والبرمجيات، أو الرسائل، باستخدام الحواسيب، أو الهواتف، أو البريد الإلكتروني، أو المكالمات الصوتية، أو المكالمات الصوتية والمرئية، أو آلة الفاكس.

## 2 - خصائص نظم الاتصالات الإلكترونية

يمتاز الاتصال بمجموعة من الخصائص التي تميزه، نذكر منها (لوي الزعبي، 2020، ص 26):

**2.1 التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية. وهي تفاعلية لأن المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه وكذلك المستقبل. بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار، ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه. وهذا يترتب عليه:

- المستقبل والمتلقي أصبح مشاركا في عملية الاتصال ومؤثرا في بناء عناصرها باختياراته المتنوعة وليس متلقيا سلبيا.

- لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال بل امتد الى التأثير في هذا المحتوى عبر الصدى سواء تزامنا او لاحقا وهذا ما كان مفقودا في الاتصال التقليدي وأمكن تلاقيه من خلال الهاتف أو البريد وغيرها.

- تعدد المشاركين في عملية الاتصال في اطار متزامن تبادل أدوار الاتصال كما يحصل في مؤتمرات الفيديو. وبذلك لم يعد المشاهد يوصف مشاهدا فقط بل ومتفاعلا في العملية الاتصالية.

**2. التنوع:** أدى تطور المستحدثات الرقمية الى ارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة وتوظيف أفضل للعملية الاتصالية بما يتفق مع حاجاته ودوافعه، ويتمثل هذا التنوع بـ:

- تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي، بريد الكتروني، جماعات النقاش، المؤتمرات عن بعد،..).

- التنوع في محتوى الاتصال سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته أي: التنوع في محتوى الاتصال عبر وسائل، التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص.

**2. 3 التكامل:** تتيح عملية الاتصال الالكتروني عبر شبكات الاتصال مختلف نظم الاتصال وأشكله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين أو طباعة أو تسجيل أو ارسال، لأن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرف والاتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.

**2. 4 الفردية والتجزئة:** يحقق الاتصال الالكتروني للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعطي من شأن الفردية. كما يحافظ على الخصوصية في الاتصال من خلال تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية. كما أدى تنوع مجالات المعلومات المتاحة على شبكات الانترنت، الى الوصول الى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين (المهتمين بالرسم، الرياضة، الخياطة)، وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الاعلام الجماهيرية إيصالها. ويؤدي في نفس الوقت الى تقنين جمهور المستخدمين والى تجزئته، وهو أيضا يقوم في نفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الأخرى كما يحصل في المنتديات او المدونات.

**2. 5 تجاوز الحدود الثقافية:** شبكة الانترنت هي مجموعة شبكات دولية واقليمية تزداد يوماً بعد يوم ويزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر امكانية الاتصال ورخص تكلفته، مما أدى الى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول الى العالمية او الكونية. كظهور التجارة الالكترونية العالمية.

**2. 6 تجاوز وحدة الزمان والمكان:** الاتصال الالكتروني هو اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن)، في بعض الحالات كعمليات الدردشة، أو المؤتمرات عن بعد، وأدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية كالمبيوتر المحمول والهواتف الى تسهيل امكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال. نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال، والارسال والتخزين، والتحميل على الأجهزة، والاسطوانات، واعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب. وقد ارتبط هذا اللاتزامن بأشكال اتصال أخرى مثل البريد الالكتروني، او التعرض للمواقع الاعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون.

**2. 7 الاستغراق في عملية الاتصال:** شجع انخفاض تكلفة الاتصال الالكتروني على عملية الاتصال الالكتروني، والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في اطار فردي. والاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار. كل هذا أدى الى طول الوقت المتاح للاستخدام مقارنة بالوقت المخصص للوسائل الأخرى.

**2. 8 اللاتزامنية:** وتعني امكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستقبلها في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

2. **9 قابلية التحرك أو الحركة:** هناك وسائل اتصال كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر أثناء الحركة والتنقل مثل الهاتف المحمول، وهناك آلة التصوير المستندات وزنها عدة أوقيات، وجهاز فيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكسيميل يوضع في السيارة، وحاسب نقال مزود بطابعة....ألخ.

### 3- خطوات نظم الاتصالات الالكترونية

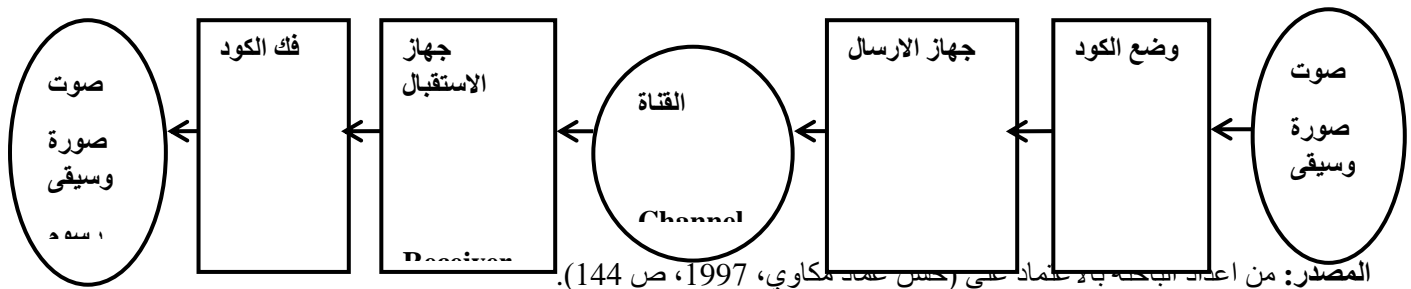
يستخدم الاتصال الرقمي في نقل مختلف البيانات كمايلي (حسن عماد مكاوي، 1997، ص 140):

- يمكن اعادة عرض المعلومات بالطريقة الالكترونية سواء كانت في شكل نصوص أو صور أو صوت أو رسوم أو خليط من كل ذلك، وتصبح هذه المعلومات قابلة للاسترجاع من خلال سلسلة من الاشارات الالكترونية، وقد اعتمدت أجهزة الهاتف الأولى على إرسال المعلومات من خلال وسائل الكترونية عن طريق بث الاشارات الصوتية عبر خطوط سلكية مباشرة.

- ولكي ترسل المعلومات بالطريقة الالكترونية يجب تحويلها من شكلها الطبيعي الى اشارات الكترونية، وتسمى الأداة التي تقوم بهذا التحويل Transducer وهي تحول أحد أشكال الطاقة (صوتية – ضوئية – حركية) الى إشارات كهربائية.

- وتتضمن عملية التحويل وضع الاشارات في شكل كود للارسال يسمى Encoders، ويطلق على عملية فك الكود Decoders . وهكذا فان نظام الاتصال الالكتروني يشبه كافة نظم الاتصال الأخرى في كونه يتضمن وضع البيانات بصورتها الطبيعية في شكل كود وفق نظام معين، ويستخدم جهاز ارسال لبث هذه الاشارات عبر قناة معينة الى أن تصل الى جهاز الاستقبال، ثم تحدث عملية فك الكود التي تفصل الاشارات الطبيعية عن نظام الارسال وتعود الى صورتها الأولى. ويشير الشكل التالي الى خطوات نظام الاتصال الالكتروني:

### الشكل (04): نظام الاتصال الالكتروني



اتضح من خلال الشكل السابق أن الاسلوب الرقمي يستمد أصوله من استخدام الاشارات التلغرافية بطريقة التشغيل والايقاف On/Off. ففي حالة الاشارات التلغرافية يتم وضع المعلومات في شكل نبضات كهربائية اما طويلة واما قصيرة، ثم يتبعها غياب كلي لهذه النبضات، وتتخذ الطاقة الكهربائية المستخدمة شكل صوت أو نغمة، ويقوم عامل التلغراف بتفسير سلسلة نبضات الاشارات الكهربائية الطويلة والقصيرة الى سلسلة من الحروف والأرقام.

ويقوم عامل الارسال في النظام التلغرافي البسيط بوضع المعلومات في شكل رموز (كود) Encoder، ويتم استخدام المفتاح والبطارية لعمل جهاز الارسال Transmission، ويكون السلك Wire الذي يربط محطتي الارسال والاستقبال هو القناة Channel، ثم يقوم الجهاز الذي يشبه الجرس الكهربائي Buzzer بوظيفة جهاز

الاستقبال Receiver، ويقوم عامل التلغراف في محطة الاستقبال بترجمة هذه الأصوات الى رموز تحاكي المعلومات الأصلية Decoder.

#### 4 - وظائف نظم الاتصالات الالكترونية

أظهرت نتائج الدراسات والبحوث أن وظائف نظم الاتصالات الالكترونية تشبه بعضها وظائف وسائل الاتصال التقليدية لأنها في جوهرها لا تختلف عن دوافع الاتصال الانساني (رضوان مفلح العلي، مصطفى يوسف، نيرمين خلدون أحمد، 2016، ص 95):

- تجاوز قيود الوحدة التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات، حيث لا يام الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والحوار والبريد الالكتروني، حيث لا يعرف أطراف الاتصال بعضهم بعضا ولكن تجمع نفس الاهتمامات والحاجات الاتصالية وبهذا يوسع الأفراد دائرة علاقاتهم.

- وفي ذلك الاطار تنشأ المجتمعات الافتراضية التي تجمع بين أفرادها أهداف مختلفة كناهضة العنصرية، الدعوة الديمقراطية، تحرير الجنس والنوع.

- تقوم المواقع المنتشرة على النت بتقديم معلومات كثيرة عن الوقائع والأحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة اخبارية تساعدها في ذلك سهولة الاتصال بها، وفورية الاعلام.

- القيام مع الوظيفة الاخبارية الوظيفة التعبوية لتأييد الأفكار التي تنادي بها ومناهضة غيرها من الأفكار، وهذه الوظيفة بها المواقع بمعزل عن كل النظم وهي بذلك تسهم في مشاركة التنمية الديمقراطية التي ترى ضرورة اتاحة الفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع ممارسة حقوقها في الاعلام والاتصال.

- تقوم هذه المواقع الى جانب ذلك في تدعيم وظيفة الدعاية التي تحمل في جانبها السلبى تحقيق الغزو الثقافي والهيمية الثقافية والتبعية الثقافية وخاصة وأن نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شكل الانترنت تصل الى 90 % من 30 مليون فرع في أوروبا وأمريكا الشمالية وهي دول الاحتكارات والتي تبني مفاهيم العولمة بأبعادها المختلفة.

- بجانب الوظيفة الاخبارية والوظيفة الاتصالية تنصدر وسائل الاتصال الرقمي باقى الرسائل في تقديم المعلومات في كافة المجالات حتى أصبحت هذه التقنيات مصدرا للمعلومات وهذه الوظيفة تنصدر كافة الوظائف وتصل الى 75 – 90 % من أسباب استخدام الانترنت.

- القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال، مثل التعليم الفردي أو الذاتي، أو التعليم القائم على الكمبيوتر، أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، أو التعليم بمساعدة الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم. وعند الانتشار ساهمت في العملية التعليمية فظهرت مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم من خلال الأنترنت والتعليم الافتراضي والفصول الافتراضية وغيرها من المفاهيم التي تشير الى استخدام الانترنت في التعليم من خلال دوائر الفيديو التفاعلية ومؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش. ولا يقتصر التعليم على التعليم المنهجي بل يتعداه الى تعليم المهارات الحياتية المنتشرة في كثير من كم من موقع.

- القيام بوظيفة الاعلام والتسويق حيث تعتمد المواقع في الغالب على الاعلانات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات.

- القيام بوظيفة التسلية والترفيه والتي يجذب أعمار مختلفة من المستخدمين عبر الكثير من المواد الترفيهية والألعاب التفاعلية.

من جهته أشار (حسن علي محمد، 2007، ص 18) أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة العديد من الوظائف، منها:

- وظيفة انتاج المادة الاذاعية والتليفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر الى بنية العملية الانتاجية فأصبح كل شئ يتم الكترونيا، حيث أسهم الكمبيوتر في انشاء قواعد المعلومات والانترنت والتصوير الالكتروني، والاقمار الصناعية، والمساحات الضوئية، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والألياف البصرية، ..الخ.

- وظيفة معالجة المعلومات رقميا سواء المقدم منها في المحتوى البرامجي للراديو والتليفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الالكتروني وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة ، فان هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

- وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها، باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم.

- وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس، والاقمار الصناعية، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والشبكات الرقمية، وشبكات الألياف، والكابل، ...الخ.

- وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر ، والأجهزة الرقمية الشخصية بعرض المعلومات عند طلبها.

## 5 - مستويات نظم الاتصالات الالكترونية

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة وتطوير أشكال حديثة فيها، بحيث تؤدي في النهاية الى تعظيم الاستفادة في توظيف التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات وتتمثل هذه المستويات في الآتي (ماهر عودة الشمالي، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، 2015، ص 75):

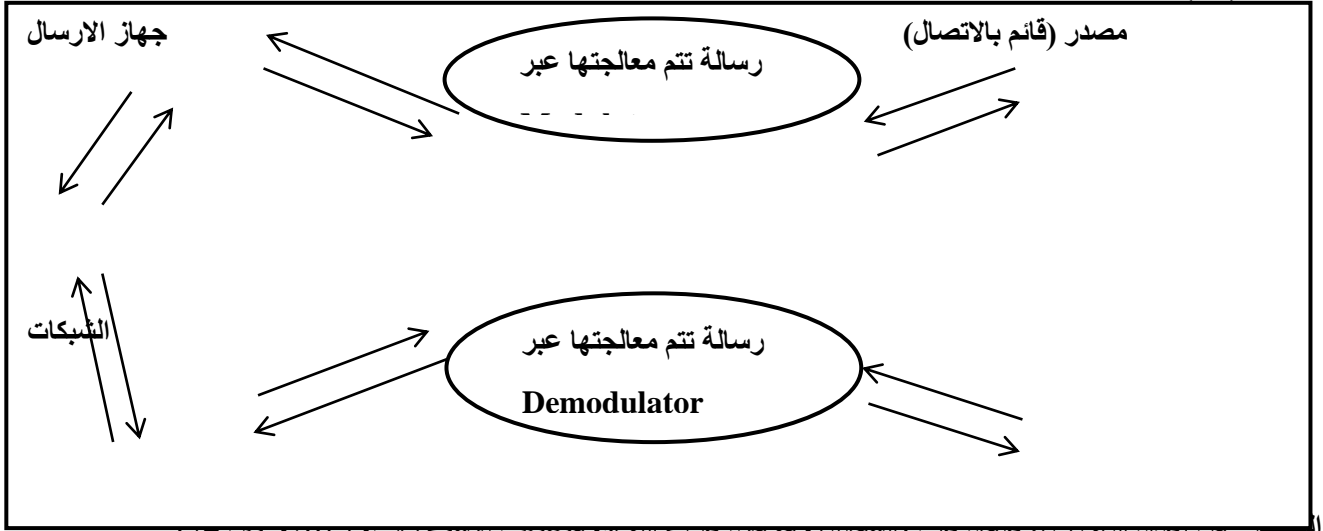
5.1 **الاتصال بالحاسب وبرامجه:** في هذه الحالة يكون الكمبيوتر هو نفسه وبالبرامج التي تمثل قاعدة بيانات طرفا في عملية الاتصال والتفاعل مع هذه البرامج يتم وفق أسلوب تصميمها والهدف منها تعليمي

5.2 **الاتصال بقواعد البيانات:** وفي هذه الحالة يعتبر الكمبيوتر أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي تم تخزينها على حاسب رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب يتبادل المعلومات والبيانات اما عن طريق الكابل كما في الشبكات المحلية او عن طريق شبطة الانترنت كما في شبكات Intranet و شبكة الاكسترنات Extranet. وهذا النمط ليس فيه قدرا كبيرا من التفاعلية حيث تقوم حدود التفاعلية عند حدود الدخول والاطاحة والتجول بين البيانات كما رسمها القائمون على قواعد البيانات.

5.3 **الاتصال المباشر من خلال الشبكات:** وهو الاتصال الذي يتم عبر شبكات الاتصال والمعلومات وذلك من خلال كارت المودم Modem وخط التلفون والذي يتم عبر الاتصال، وهذا الاتصال اما أن يكون مكتوبا عبر الرسائل أو أن يكون صوتيا أو بالصورة كما يحدث في المؤتمرات عبر الفيديو، وهذا الاتصال اما ان يكون مع فرد أو مع مجموعات كما يحصل في News Group وأشكال هذا الاتصال يجب أن يكون متزامنا ، أما

الاتصال المكتوب فهو في الغالب غير متزامن وفي هذه الحالة تتألف عناصر الاتصال الرقمي عبر الشبكات من:

#### الشكل (05): عناصر الاتصال من خلال الشبكات



المصدر: من إعداد الشبكة بلا حدود على (التقنية - صورة - طرق - نظم - تطبيقى - يوميات - كافي، 2015، ص 74)

**5.4 الاتصال بمواقع الوسائل الاعلامية:** نظرا لزيادة استخدام الانترنت وعزوف البعض عن متابعة وسائل الاعلام التقليدية فقد لجأت هذه الوسائل الى استثمار مواقع Sites دائمة لها على شبكة الانترنت لجذب هؤلاء المستخدمين. وقد ساهم وجود النص ومتابعة ما تتيحه هذه التقنية من خدمة التجوال المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة بالموضوع وزيادة استخدامها. ومادام قد تم الاعتراف بالانترنت كوسيط مناسب لتحقيق عالمية الاتصال فقد سارعت وسائل الاعلام للوصول عبر هذه المواقع الى أكبر عدد من جمهور المتلقين المحليين والاقليميين والعالميين وهذا يضيف الى هذه الشبكة مهمة أخرى فهي اما وسيط اتصال أو وسيلة اتصالية.

#### 5.4.1 الانترنت كوسيلة اتصال

تم تصنيف الانترنت كوسيلة اتصال، بسبب:

- الحجم الضخم للمستفيدين والذي يتزايد يوما بعد يوم.

- تعدد الوظائف التي تقوم بها الانترنت كالاتصال، والترفيه، والتسويق، والاعلان، والتسويق والتعليم عن بعد.

- حجم الجمهور الكبير الذي يميل الى التخصص (اهتمامات وتخصصات مشتركة)، والتي تستهدفها مواقع متخصصة (يوجد على الشبكة حوالي 50 مليون موقع متخصص)، وهذا الجمهور غير المعروف بالنسبة للقائم بالاتصال، يمكن تحديد اهتماماته وتخصصاته التي تعكس طريقة التعرض لوسائل الاتصال الجماهيري، وهذه الوسائل تسعى الآن الى تجزئة هذا الجمهور ومخاطبته حسب اهتماماته.

- جمهور الوسائل التقليدية ومستخدمي الشبكة غير معروفين بالنسبة للقائم بالاتصال، وكذلك فان القائم بالاتصال في الانترنت غير معروف، سوى أنه مصدر للمعلومات أو مالك المواقع (المنتدى أو المدونة).

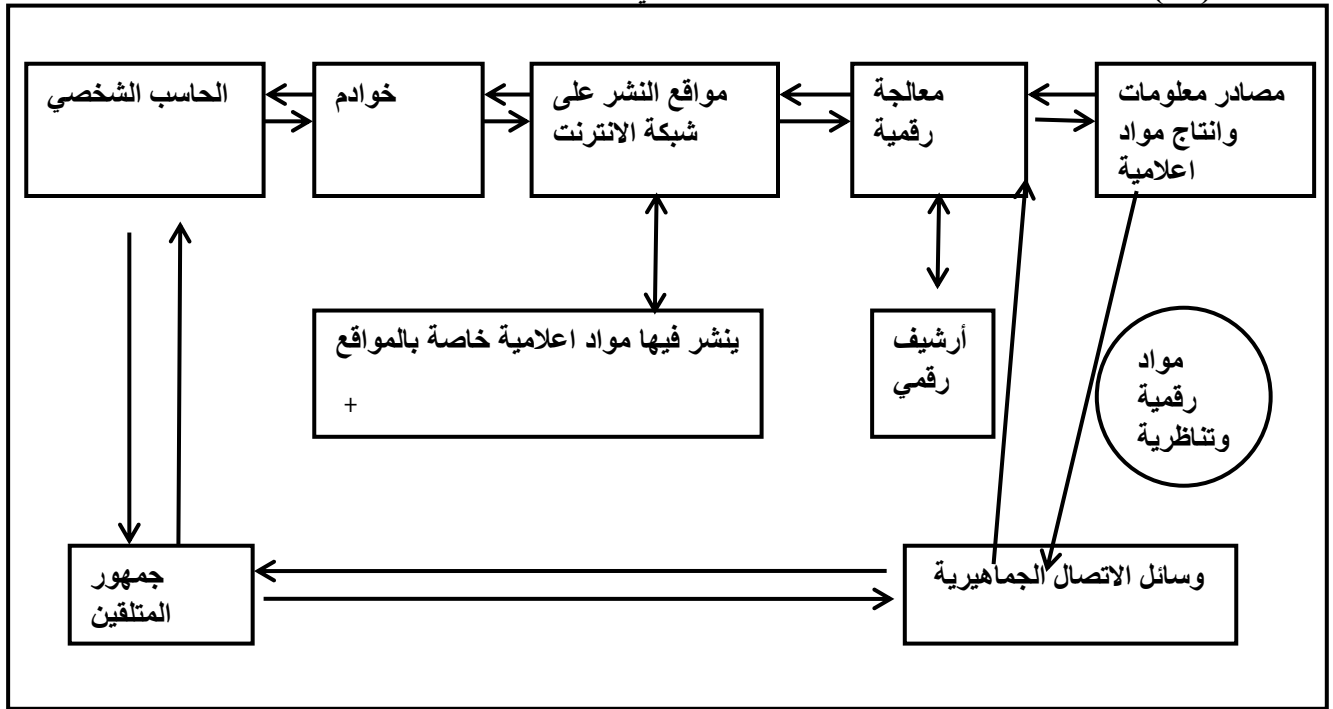
- تنوع المحتوى أو الرسائل الاتصالية في الموقع الواحد بتنوع وظائف جمهور المستخدمين التي تقوم بها الانترنت.

- الاعتماد على التقنيات الاتصالية ويقابلها الاعتماد على التقنيات الرقمية في الوصول الى فئات المستخدمين.

#### 5. 4. 2 الانترنت كوسيط اتصالي بين وسائل الاعلام والجمهور

تستخدم وسائل الاعلام التقليدية المواقع المتاحة لها على الشبكة في نشر وبث الرسائل الاعلامية باعتبار الانترنت احدى قنوات ومسارات النشر أو البث. ولاتقدم هذه الوسائل مواد مختلفة كما تنشره وتبثه لكنها تعيد نشر واذاعة نفس المواد لاستقطاب مستفيدين آخرين من مستخدمي الانترنت بالاضافة الى جمهورها التقليدي، لذلك تعتبر هذه المواقع شأنها منافذ توزيع الصحف وأجهزة التلفزيون. في هذه الحالة قد لا تتوفر خاصية التفاعلية لكنها تقدم للمستفيد خدمات أخرى مثل الحفظ والتسجيل للمواد الاعلامية لاعادة قراءة او مشاهدة هذه المواد.

الشكل (06): الانترنت كوسيلة اتصال أو كوسيط اتصالي



اتضح من الشكل السابق أن الانترنت تقوم بدورين اما وسيلة اتصال او وسيط اتصالي، وذلك كما يلي:

- تنتج الهيئات والمؤسسات الخاصة بمصادر المعلومات مواد اعلامية اما رقمية أو تناظرية تستهدف الوصول الى جمهور المستخدمين وتكون في هذه الحالة أمام بديلين:

أ- انتاج جماهيري للمعلومات ومواد اعلامية ونشرها خلال الوسائل التقليدية.

ب- انتاج معلومات ومواد اعلامية بالنظم الرقمية بغرض النشر من خلال مواقع هذه الهيئات والمؤسسات.

- في كلتا الحالتين فان المعالجة الرقمية ضرورية، سواء لغرض النشر من خلال الرسائل التقليدية أو النشر على مواقع الانترنت وذلك للاستفادة من الامكانيات التقنية في تخزين المعلومات على الأوعية الرقمية كالحاسبات.



- عملية المعالجة الرقمية سهلة وسريعة بفضل تطور استخدام الرقمية في انتاج المواد المطبوعة (جمع المادة التحريرية وتنسيقها، الانتاج والتصوير والتسجيل الرقمي في الراديو والتلفزيون).
- عملية المعالجة الرقمية سهلت امكانية نشر هذه المواد على الوسائل التقليدية وعلى شبكة الانترنت في نفس الوقت وفي نفس المحتوى.
- في حالة انتاج المعلومات بغرض النشر على مواقع الانترنت مباشرة تتم عملية الانتاج وفق متطلبات النشر الرقمي في التصميم والانتاج الذي يتفق وخصائص مستحدثات التكنولوجيا الرقمية وخاصة تصميم واجهات التفاعل وتوظيف النص الفائق والوسائل المتعددة ووسائل الفائقة وكلها أصبحت أدوار وخصائص تميز التصميم والانتاج على الشبكة.
- توفر المواقع الاعلامية خاصية التخزين في خوادم لتوفير امكانية البحث والاستدعاء في الوقت المناسب للمستخدم.
- يوفر الاتصال بوسائل الاعلام التقليدية المتاحة على الشبكة أو مواقع وسائل الاعلام امكانية التفاعل الآني مع المواد الاعلامية المتاحة.

### - الخاتمة:

إن الاتصال قديم منذ وجد الانسان، حيث يعد أحد أبرز العناصر الأساسية في التفاعل الانساني. لولا الاتصال لما نمت العديد من المجتمعات من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية. ومع تطور المدينة والدولة تطورت أساليب الاتصال وفنونه وعلومه، وبرزت معالم الاتصال وثماره في مختلف المجالات بين الأفراد والمنظمات على حد سواء.

فالاتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعاني والأفكار التي تنتقل بواسطته مؤثرة بطريقة لا مفر منها في جميع العمليات الاجتماعية الأخرى والأشكال الناتجة عن هذه العمليات كالطرق الشعبية والسنن الاجتماعية والنظم والرأي العام وكذلك بوصفه عملية اجتماعية تتأثر بأساليب وطرق الاتصال المختلفة.

كما تعتبر العملية الاتصالية عملية مهمة في المنظمات على اختلاف أنواعها، حيث يعتبر الشريان النابض لسير عمل المؤسسات ونجاحها، ولعل أبرز أنواع الاتصالات الموجودة في المحيط الإداري هو الاتصال التنظيمي حيث يعد من أبرز أنواع الاتصالات المساهمة في نقل المعلومات والآراء بين الرؤساء والموظفين، وبين المنظمات ومحيطها الخارجي. الاتصال في المؤسسة ضروري لاجتثاث التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة من جهة ومد أو اصر هذه العلاقات بين المؤسسة ومحيطها الخارجي، وقد ازداد الاهتمام بالاتصال في المؤسسات بعد أن عرفت هذه الأخيرة تطورا ملحوظا نظرا لزيادة حجمها وتعقيدها.

لانجاح عملية الاتصال سواء في الحياة اليومية أو في المؤسسات يتطلب التعلم والتدريب على مهارات الاتصال المختلفة كمهارات الانصات، الحديث، الحوار مع الآخرين، الاقناع، الكتابة، القراءة، وغيرها. فمهارات الاتصال هي العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو العكس، أو يتم نقلها من مجتمع لآخر حيث تؤدي في النهاية إلى المشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو الجماعات.

كما تتطلب إنجاز عملية الاتصال وزيادة فعاليته تقادي مختلف معوقات الاتصال أو تذليلها سواء المعوقات الخاصة بعناصر الاتصال المختلفة كالمرسل أو الرسالة أو المستقبل أو القناة أو التغذية الرجعية، أو المعوقات الخاصة بالعامل النفسي والفيزيائي، أو المعوقات الخاصة بالعمل، أو العاملين، أو الإدارة، أو البيئة. وذلك من خلال اتباع مختلف استراتيجيات الاتصال الفعالة بما يعود بالنفع على الأفراد والمنظمات.

هذا إضافة إلى تطوير وسائل الاتصال لما كان للاتصال أداة تنمية الانسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية أو السياسية فوسائل الاتصال هنا لها دورا هاما في تحقيق هذا الهدف، ومن أهم أساليب الاتصال أسوب الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي أو ما يسمى بلغة الجسد والذي يركز على الاشارات، والحركات، وغيرها.

ومع التطورات الحديثة أصبحت الوسيلة التقنية المستخدمة في إيصال المعلومة متوفرة في كل مكان، حيث تقوم ببث رسائل تحمل في مضامينها رسائل إيجابية وأخرى سلبية ليس من السهولة السيطرة عليها، وعلى رأس تلك الوسائل التقنية نجد القنوات الفضائية، والهواتف الذكية، ومواقع ومنتديات الأنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعية، وغيرها من الوسائل التي تقوم بدور مهم في توجيه المجتمعات والمؤثرة في فكر وثقافة المجتمعات البشرية.

## المراجع

### المراجع باللغة العربية

#### الكتب

- أبو السعود، إبراهيم. (2008). تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة. القاهرة: مركز الأهرام للنشر والتوزيع.
- أحمد، عبدالفتاح. (2012). الاتصال (اللفظي وغير اللفظي) (ط.1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أيمن، ديوب، سامر، المصطفى. (2020). الاتصال التسويقي. سوريا: من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
- بشار، حزي. (2020). الاتصال التنظيمي. سوريا: من منشورات الجامعة السورية الافتراضية
- بشير، العلاق. (2009). الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة. عمان - الأردن: دار اليازوري للنشر.
- حسن علي، محمد. (2007). تكنولوجيا الاتصال الحديثة - التطور، الوظائف، التأثيرات - (ط.2). القاهرة: دار البيان للطباعة والنشر.
- حسن عماد، مكوي. (1997). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات (ط.1). القاهرة: دار المصرية اللبنانية.
- حسن عماد، مكوي، وليلى، حسين السيد. (1998). الاتصال ونظرياته المعاصرة (ط. 1). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- حميد، الطائي، وبشير، العلاق. (2018). أساسيات الاتصال (نماذج ومهارات). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- خضرة، عمر المفلح. (2015). الاتصال، المهارات والنظريات وأسس عامة (ط.1). عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- رضوان مفلح، العلي، مصطفى، يوسف، نيرمين خلدون، أحمد. (2016). مدخل الى وسائل الاعلام الالكتروني والفضائي (ط.1). عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

- سامية، عواج. (2019). الاتصال في المؤسسة (المفاهيم، المحددات، الاستراتيجيات). عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- سليمان، القرطاس. (2010). مدخل الى أنظمة الاتصالات (ط.1). الرياض: مكتبة العبيكان للنشر.
- عبد الرحيم، درويش. (2005). مقدمة في علم الاتصال. دمياط: مكتبة نانسي للنشر.
- عبد اللطيف بن دبيان، العوفي. (2018). المهارات الأساسية في الاتصال والتواصل (ط.2). الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر.
- عبد الله مسعود، الطويرقي. (1997). علم الاتصال المعاصر - دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الاعلامية في المجتمع السعودي- (ط.2). الرياض: مكتبة العبيكان للنشر.
- عبير، حمدي. (2015). الاتصال الفعال (ط.1). القاهرة: سما للنشر والتوزيع.
- علي حمزة، هجان. (2006). معوقات الاتصال الاداري في مدارس التعليم العام (ط.1). الرياض: مكتبة العبيكان.
- علياء، رمضان. (2018). مهارات الاتصال (ط.1). الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- فهد بن عبد العزيز، الغفيلي. (2017). الاعلام الرقمي أشكاله ووظائفه وسبل تفعيله (ط.1). الرياض: دار المجدد للنشر والتوزيع.
- لؤي، الزعبي. (2020). الاعلام والاتصال الالكتروني. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
- ماهر عودة، الشمالي، محمود عزت، اللحام، مصطفى يوسف، كافي. (2015). الاعلام الرقمي الجديد (ط.1). عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع.
- محمد الفاتح محمود البشير، المغربي. (2019). الاتصال التنظيمي (ط.1). مصر - القاهرة: دار حميثة للنشر.
- محمد فريد، عزت. (2018). الاتصال ووسائله الجماهيرية التقليدية والتكنولوجية (ط.1). القاهرة: دار النشر للجامعات.
- محمود حسن، اسماعيل. (2004). مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير (ط.1). مصر: الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- محمود فتوح محمد، سعادت. (2016). مهارات الاتصال الفعال. شبكة الألوكة (www.alukah.net).
- مدحت محمد، أبو النصر. (2015). مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين (ط.3). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مرتضى البشير الأمين. (2016). الاتصال التنظيمي. عمان - الأردن: أمواج للنشر والتوزيع.
- منال، طلعت، محمود. (2002). مدخل الى علم الاتصال. عمان: المكتب الجامعي الحديث.
- نوح يحي، الشهري. (2010). مهارات الاتصال (ط.1). دار الحافظ للنشر والتوزيع.
- ياس خضير، البياتي. (2015). الاتصال الرقمي أمم صاعدة وأمم مندهشة (ط.1). عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.

- إيمان، آيت مهدي. (2021). الاتصال المؤسسي وتعزيز مفهوم الثقافة الإلكترونية تنظيمية باستخدام التعلم التنظيمي. 03 (01). مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الاقتصادية والإدارية. ص ص 101- 121.
- خالد، خالفي، لمياء، بن زرع. (2022). الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في عملية اتخاذ القرار. 03 (01). مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ص ص 20 – 35.
- محمد ثائر، البياتي. (2019). عصر الاتصال الإلكتروني. <https://www.researchgate.net/publication/337800896>. ص ص 1-9.
- منيرة، جمادي. (2019). الاتصال في المؤسسة وتطوره عبر مدارس الفكر الإداري والتنظيمي. 01 (01). مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد. ص ص 34 – 50.

### المراجع باللغة الانجليزية

#### Books

- SEN, L. (2009). COMMUNICATION SKILLS (2 nd ed). New Delhi, PHI Learning Pvt. Ltd.
- Angelo, G. (-). The 7 Effective Communication Skills: How to be a Better Communicator Now. SN & NS Publications.
- Barker, A. (2016). Improve your communication skills. United Kingdon - New York, NY : - Kogan Page.
- Gerhardt, P. (2019). Communication Skills Guide And Workbook. Published by Lulu.com.
- Hawkins, R. (2020). communication skills Training : How to Talk to Anyone, Overcome Anxiety, Develop Charisma, and Become a People Person While Boosting Body Language, Active Listening and Empathy. Audible Audiobook – Unabridged.
- . Kehoe, D. (2011). Effective Communication Skills. USA, The Teaching Company -
- Kumar, S., & Lata, P. (2015). Communication Skills. India, Oxford University Press.
- Mcfeat, S. (2010). effective communication skills. (2010). UK, Ventus Publishing Aps.
- McKay ‘M., Davis ‘M., Fanning, P. (2008). Messages: The Communication Skills Book (3 rd ed). New Harbinger Publications, INC.
- Worth, R. (2004). Careers Skills Library : communication skills, Second Edition. New York : Facts On File, Inc.

#### Articles

- Akmese , Z., Demir, E., &Oran, N. (2024). An online communication skills education program for midwifery students: A quasi-experimental study. *Nurse Education Today*, 134, pp. 1060-1070.
- Grieve, A., Ta, B. & Ross, B. Placement educators' perspectives of international social work students' sociopragmatic communication skills. *Adv in Health Sci Educ* 28, 347–368 (2023). <https://doi.org/10.1007/s10459-022-10155-1>.
- Marc, J. R. (2007).Communication Skills for the 21st Century Engineer. *Global J. of Engng. Educ*, 11 (1), pp.89- 100
- Odhayani , A., & Ratnapalan , S. (2011). Teaching communication skills. *Canadian Family Physician* , 57 (10) , pp. 1216-1228.
- Reith-Hall, E.(2022). The teaching and learning of communication skills for social work students: a realist synthesis protocol. 11( 266) , <https://doi.org/10.1186/s13643-022-02125-w>.
- Stephen, J.S. (2024). Skills and Strategies for Communication. In: *Academic Success in Online Programs*. Springer Texts in Education. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-54439-2\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-031-54439-2_11)pp 157–172.

**AUTHOR' SHORT BIOGRAPHY**

Dr. ....

University Professor at the Faculty Of Economic, Commercial and Management Sciences at Ahmed Zabana Relizane University, Algeria with over 3 years . I have a doctorate in management sciences, specializing in Institution Management from the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences at Mustafa Istambouli Mascara University Algeria.

E-mail: [souhila.ouadah@univ-relizane.dz](mailto:souhila.ouadah@univ-relizane.dz)

ORCID iD: <https://orcid.....>

Google Scholar ; <https://.....>

ResearchGate; <https://.....>



