



Welcome!!

مقرر: مهارات التواصل (HUM x64)

د/ محمد عبد الحكم

Practice it
rather than
talk about it



Dr. Hakam

❖ مدرس بكلية الهندسة – جامعة الإسكندرية.

❖ مدرب دولي معتمد من المجلس الدولي للمدربين المعتمدين.

❖ مدرب ريادة الأعمال معتمد من مركز التطوير الوظيفي وريادة الأعمال بجامعة الإسكندرية.

❖ المدير التنفيذي لوحدة الابتكارات والتعلم عن بعد بكلية الهندسة – جامعة الإسكندرية.

محتويات المقرر: HUM x64 مهارات التواصل

• مقدمة وشرح محتويات وطبيعة المقرر

• الفصل الاول مدخل لدراسة التواصل الإنساني:

تعريف واهمية الاتصال والتواصل - عناصر عملية التواصل - العوامل المؤثرة في طرفي الاتصال والتواصل - انواع ومعوقات الاتصالات - مقومات وخطوات الاتصال الفعال - العلاقة بين المرسل والمستقبل - انواع الإتصالات - معوقات التواصل - مقومات التواصل الفعال - استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة - انواع الاتصال والتواصل (اللفظي/غير اللفظي).

• الفصل الثاني مهارات الاستماع:

مدخل لدراسة المهارات المختلفة - نسب المهارات المختلفة اثناء ساعات اليقظة - انواع الاشخاص المستمعين - تعريف كلا من السماع والاستماع والانصات والفرق بينهم - انواع واسباب الانصات - مستويات الاستماع - كيف تصبح منصتا جيدا - اختبار قياس مهارات الاستماع - نشاط للتقييم

محتويات المقرر: HUM x64 مهارات التواصل

• الفصل الثالث مهارات وفن التحدث واسلوب الحوار:

تعريف مهارة التحدث او فن الحوار مع الاخرين - اهمية مهارة الحديث - اشكال او صور الحديث - القواعد التنظيمية للحوار الجيد - فنيات الحوار الجيد - معوقات الحوار - التغلب علي صور رفض الحوار - الوصايا والمحاذير للحديث الفعال - نشاط للتقييم

مهارات الإلقاء واسلوب الخطاب: تعريف الخطاب والالقاء ومناسباتهم - عناصر ومخطط الالقاء - مظاهر الخوف قبل واثناء الخطاب وكيفية التغلب عليها - نصائح اتقان فن الالقاء.

مهارات التفاوض والاقناع: تعريف مهارات التفاوض والاقناع - فنيات التفاوض والاقناع.

مهارات مناقشة المجموعة والمقابلات - مهارات الاجتماعات ومحاضر الجلسات.

محتويات المقرر: HUM x64 مهارات التواصل

- **الفصل الرابع مهارات القراءة:**

فوائد القراءة – معوقات مهارات القراءة وكيفية تحسينها – صفات القارئ الجيد – انواع الكتب - انواع القراءة

- **الفصل الخامس مهارات الكتابة:**

تعريف واهمية وانواع الكتابة - مهارات الكتابة - مراحل وخطوات الكتابة - اقسام المنتج الادبي - شروط المنتج الادبي - كتابة السيرة الذاتية: (تعريف ومواصفات واسلوب كتابة السيرة الذاتية -مكونات السيرة الذاتية والطريقة الصحيحة لكتابتها)

محتويات المقرر: HUM x64 مهارات التواصل

• الفصل السادس (مهارات التواصل غير اللفظي) لغة الجسد:

تعريف لغة الجسد وأهميتها – العين التواصل البصري – الوضع والحركة – السير – حركات اليد – ملامح وتعبيرات الوجه والاشارات – الإبتسامة – التحية والمصافحة – دلالات طريقة الجلوس.

• الفصل السابع مهارات العرض:

تعريف مهارات العرض – انواع العروض المختلفة – أنواع الحضور – كيفية بناء العرض – تصميم شرائح العرض – معوقات العرض – مهارات العرض الفعال PPT : (طرق تحسين مهارات العرض – نسبة التأثيرات المختلفة اثناء العرض – نسبة التذكر لدى الحضور – طرق انهاء العرض – ورشة عمل وتقييم لمهارات العرض الفعال – ارشادات عملية في العرض والتقديم)

الفصل الاول

مدخل لدراسة التواصل الإنساني

لماذا نتعامل مع الآخرين ؟

لماذا مهارات التواصل الإنساني؟

أثبتت الدراسات العلمية أن:

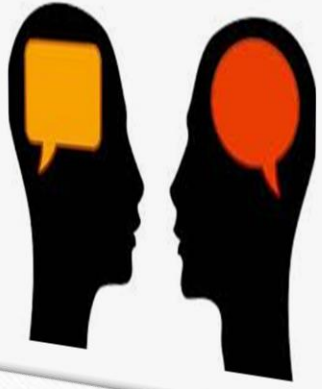
- التعامل مع الآخرين يشكل 85% من طريق النجاح و 99% من طريق السعادة الشخصية.
- دراسة مؤسسة كارنجي 15% من النجاح إنما يرجع إلى التدريب التكنولوجي وإلى العقل والمهارة، 85% ترجع إلى القدرة على التعامل مع الناس.
- دراسة جامعة هارفرد : 75 % من فقدان الوظيفة يرجع إلى عدم القدرة على التعامل مع الناس.
- دراسة قام بها الدكتور (ألبرت ادوارد ويجام) على 4000 شخص ممن فقدوا وظائفهم في عام واحد وجد أن 10 % بسبب عدم قدرتهم على إنجاز أعمالهم ، وأن 90 % لأنهم لم يقوموا بتطوير شخصياتهم كي تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الآخرين.

لماذا نتعامل مع الآخرين ؟

لماذا مهارات التواصل الإنساني؟



- تعريف المهارة : هي القدرة على القيام بعمل ما في وقت وجهد أقل، وتلافي الأخطار والأضرار وأول محركات إكتساب وإتقان المهارة هو التدريب والممارسة.
- الإتصال والتواصل: هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والأفكار والمعاني من شخص إلى آخر، أو إلى أشخاص آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة من عملية الاتصال او التفاعل الاجتماعي.
- لا يمكن ان نتصور لأي جماعة من البشر مهما كان نشاطها او مجال عملها أن تكون بدون تواصل اجتماعي.



تعريف الاتصال والتواصل:

- عملية الإتصال تتم على أساس رغبة أحد الطرفين وهو المرسل في التواصل مع الطرف الآخر ورغبته في إيصال رسالة معينة إلى الطرف الآخر وهو المستقبل أي وجود رغبة مجدية بين الطرفين في تبادل الحوار أو المعلومات أو البيانات المتبادلة بينهما. وينحصر دور الطرف الآخر وهو المستقبل على استقبال المعلومة أو الرسالة ويمكنه حينها التفاعل مع المعلومة والاستجابة لها أو يمكنه عدم الاستجابة.
- أما عملية الاتصال والتواصل الفعال تتم بناءً على المشاركة المتبادلة بين الطرفين بهدف تحقيق أهداف وغايات معينة من قبل الطرفين وذلك من خلال تبادل كافة المعلومات والرسائل والبيانات المتبادلة بينهما مما يشكل إنفتاح أحد الطرفين على الآخر أو إنفتاح الذات على الآخرين مما يساعد على تجدد العلاقة بينهما وتشكيل علاقات اجتماعية مترابطة عبر تبادل الخبرات والمعلومات والأفكار.



تعريف الاتصال والتواصل:

- يأتي الاتصال من الكلمة اللاتينية (communis) التي تعني مشترك عندما نتواصل ، نحاول إقامة او ايجاد قواسم مشتركة مع شخص ما. بمعنى أننا نحاول مشاركة المعلومات أو الفكرة أو الموقف.
- إذا نظرنا إلى أبعد من ذلك ، يمكنك أن تجد هذا النوع من التعريف: الاتصال والتواصل هو الآلية التي من خلالها تتواجد العلاقات الإنسانية وتتطور.



تعريف الاتصال والتواصل:

- عرّف كارل هوفلاند ، عالم النفس المعروف ، الاتصال على أنه: العملية التي ينقل من خلالها الفرد (المتصل) المحفزات (عادة الرموز اللفظية) لتعديل سلوك الأفراد الآخرين.
- من جميع التعريفات السابقة يمكن أن يقودنا ذلك إلى تعريف الاتصال والتواصل على أنه إعطاء أو تلقي أو تبادل الأفكار أو المعلومات أو الإشارات أو الرسائل من خلال وسائل الاتصال والتواصل المناسبة ، مما يمكّن الأفراد أو المجموعات من الإقناع أو البحث عن المعلومات أو تقديم المعلومات أو التعبير عن المشاعر. يشمل هذا التعريف الواسع لغة الجسد ومهارات التحدث والكتابة. كما أنه يحدد أهداف الاتصال ويؤكد على الاستماع باعتباره جانبًا مهمًا من جوانب الاتصال.

أهمية الاتصال والتواصل

- ☐ يزيد القبول والتقدير من افراد المجتمع.
- ☐ الافكار تزداد وتنمو.
- ☐ يزيد التقارب النفسي بين افراد المجموعة / المجتمع.
- ☐ يزيد من مستوى الثقافة والمفردات عند الفرد.
- ☐ اشباع حاجة من حاجات الانسان.
- ☐ الاتصال أساس من اساسيات الحياة اليومية.
- ☐ توفير البيانات اللازمة لإتخاذ القرارات.
- ☐ توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية.



أهمية الإتصال والتواصل في العمل

- المدراء الذين يجيدون الإتصال يحققون أهدافهم حيثما تكلموا أو كتبوا وأياً كان جمهورهم.
- تجعلهم على صلة مستمرة برؤسائهم ومرؤوسيهم وغيرهم.
- التأثير في مناخ العمل لارتباطها بقضايا الروح المعنوية والحوافز والعلاقات العامة.
- تحريك الجماعة نحو الهدف وبث روح المودة والثقة بينه.
- ضرورة لانسياب المعلومات في حركة مستمرة بين مستويات التنظيم وتحقيق أهدافها.

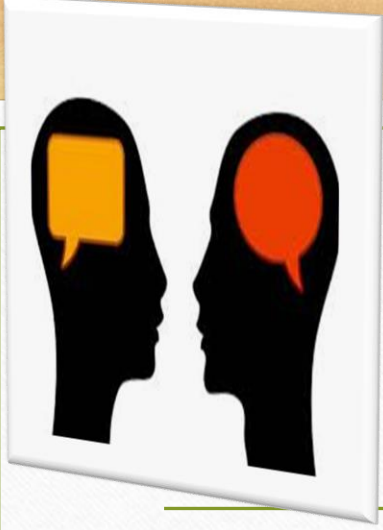
أهمية الاتصال والتواصل في العمل

- تتوقف القدرة على إنجاز الأهداف على كفاءة الإتصالات , حيث أوضحت بعض الدراسات أن 85% من النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية و 15% فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.
- الإتصالات ضرورية في توجيه و تغيير السلوك الفردي و الجماعي بما يخدم أهداف المنظمة او المؤسسة.



أمثلة لمجالات الاتصال و التواصل:

- مع الالهل والاقارب.
- الرئيس مع المرؤوس والعكس.
- الزملاء في العمل.
- الطالب مع الاستاذ والعكس.
- التاجر مع الزبائن والعكس.
- مع جمهور الناس وعامتهم.



أنواع الاتصال:

- كما ذكرنا ، الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأفكار والمشاعر والعواطف من خلال الكلام أو الإشارات أو الكتابة أو السلوك. في عملية الاتصال ، يقوم المرسل (المشفّر) بتشفير رسالة ثم باستخدام وسيط / قناة يرسلها إلى المتلقي (وحدة فك التشفير) الذي يقوم بفك تشفير الرسالة وبعد معالجة المعلومات ، يرسل ردود الفعل / الرد المناسب باستخدام وسيط / قناة. يتواصل الأشخاص مع بعضهم البعض بعدد من الطرق التي تعتمد على الرسالة وسياقها التي يتم إرسالها من خلاله. يؤثر اختيار قناة الاتصال وأسلوبك في الاتصال أيضًا على الاتصال.



أنواع الاتصالات على أساس قنوات الاتصال المستخدمة:

هناك نوعان من الاتصال على أساس قناة الاتصال ؛ التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي.

أنواع مهارات الاتصال والتواصل

الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)

مهارات صوتية
(نبرة الصوت
وارتفاعه .. الخ)

مهارات بصرية
(تعبيرات الوجه
واتصال العين .. الخ)

الاتصال اللفظي

مهارات شفهية
(الاستماع – التحدث)

مهارات كتابية
(القراءة والكتابة)

أنواع مهارات الاتصال والتواصل

ويقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

(أ) الاتصال اللفظي:

- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية.
- وينقسم إلى شقين هما:

الشق الأول: مهارات الاتصال الشفهي:

- وتشمل مهارات الاتصال الشفهي مهارتين هما:

☒ **مهارة التحدث:** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل.

☒ **مهارة الاستماع:** وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن

الرسالة المرسلة شفوية فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي.

أنواع مهارات الاتصال والتواصل

الشق الثاني: مهارات الاتصال الكتابي:

وتشمل مهارات الاتصال الكتابي مهارتين هما:

- **مهارة الكتابة:** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل.
- **مهارة القراءة:** وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي.

(ب) الاتصال غير اللفظي:

يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم. وينقسم الاتصال غير اللفظي إلى قسمين هما: مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية.

أنواع مهارات الاتصال والتواصل

القسم الأول: مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية:

وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره، وآرائه، ورغباته، ومشاعره للآخرين، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه، وحركات العينين، والابتسامة، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين.

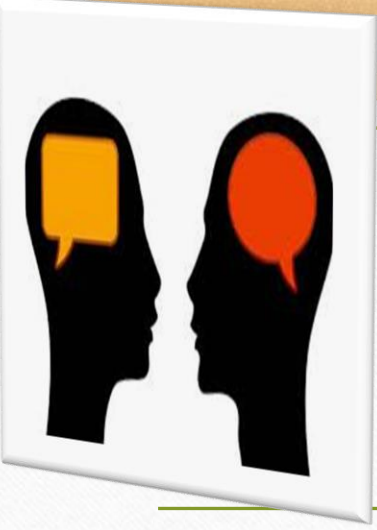
القسم الثاني: مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية:

وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتهما لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي، ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات.



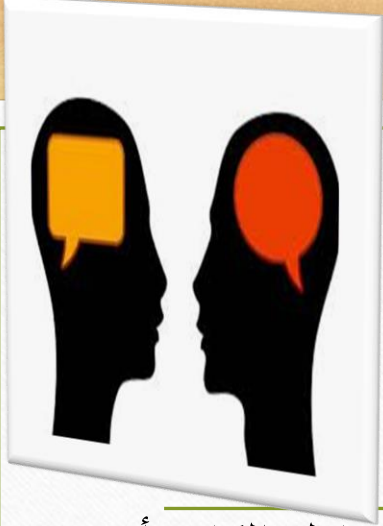
التواصل اللفظي:

يشير الاتصال اللفظي إلى شكل الاتصال الذي يتم فيه نقل الرسالة شفهيًا أو كتابيًا ؛ اي انه يتم التواصل عن طريق الكلام الشفهي والكتابة مع الحفاظ علي الهدف من كل اتصال وهو جعل الناس يفهمون ما نحاول نقله.



تابع التواصل اللفظي:

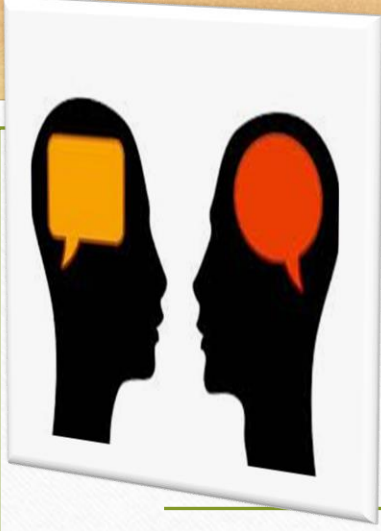
- عندما نتحدث مع الآخرين ، نفترض أن الآخرين يفهمون ما نقوله لأننا نعرف ما نقوله. ولكن هذا ليس هو الحال. عادة ما يجلب الناس مواقفهم وإدراكهم وعواطفهم وأفكارهم حول الموضوع ، وبالتالي يخلقون حاجزًا في تقديم المعنى الصحيح.
- من أجل إيصال الرسالة الصحيحة ، يجب أن تضع نفسك على الجانب الآخر من الطاولة وتفكر من وجهة نظر المتلقي. هل سيفهم / تفهم الرسالة؟ كيف ستبدو على الجانب الآخر من الطاولة؟



أنواع الاتصال:

- كما ذكرنا ، الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأفكار والمشاعر والعواطف من خلال الكلام أو الإشارات أو الكتابة أو السلوك. في عملية الاتصال ، يقوم المرسل (المشفر) بتشفير رسالة ثم باستخدام وسيط / قناة يرسلها إلى المتلقي (وحدة فك التشفير) الذي يقوم بفك تشفير الرسالة وبعد معالجة المعلومات ، يرسل ردود الفعل / الرد المناسب باستخدام وسيط / قناة. يتواصل الأشخاص مع بعضهم البعض بعدد من الطرق التي تعتمد على الرسالة وسياقها التي يتم إرسالها من خلاله. يؤثر اختيار قناة الاتصال وأسلوبك في الاتصال أيضًا على الاتصال.

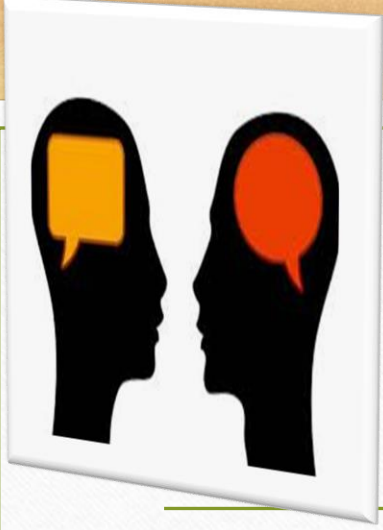
- ينقسم الاتصال اللفظي كذلك إلى اثنين شفهي او منطوق واثنين من الاتصالات الكتابية.



ينقسم الاتصال اللفظي كذلك إلى اثنين شفهي او منطوق
واثنين من الاتصالات الكتابية:

الاتصالات الشفهية او المنطوقة: مهارات التحدث – مهارات الاستماع.

الاتصالات الكتابية: مهارات القراءة ومهارات الكتابة.



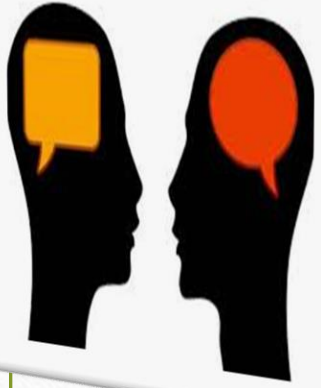
الاتصال الشفوي / المنطوق:

- في الاتصال الشفوي ، يتم استخدام الكلمات المنطوقة. وهي تشمل المحادثات وجهاً لوجه والكلام والمحادثة الهاتفية والراديو والصوت عبر الإنترنت. تتضمن أمثلة الاتصال المنطوق المستخدم في مكان العمل المحادثات والمقابلات وتقديم المشورة / مساعدة الزملاء والاجتماعات والمؤتمرات وما إلى ذلك. في الاتصال الشفوي.
- يتأثر الاتصال بنبرة الكلام وحجمه وسرعته ووضوحه.
- فيما يلي مزايا الاتصال الشفهي / المنطوق: -



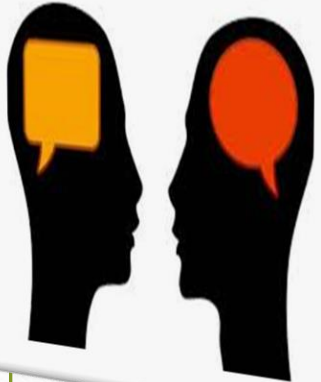
مزايا الاتصال الشفوي / المنطوق:

- يتيح الاتصال الشفوي الحصول على تعليقات فورية مثل فرصة طرح الأسئلة عندما يكون المعنى غير واضح تمامًا.
- المرسل قادر على التحقق ومعرفة ما إذا كانت التعليمات واضحة أم أنها تسببت في حدوث ارتباك.
- هناك مستوى عال من الفهم والشفافية في الاتصال الشفوي لأنه بين الأشخاص.
- هناك مرونة للسماح بإجراء تغييرات في القرارات التي تم اتخاذها مسبقًا.
- التعليمات المنطوقة مرنة وقابلة للتكيف بسهولة مع العديد من المواقف المتنوعة.
- ردود الفعل عفوية في الاتصال الشفوي. وبالتالي ، يمكن اتخاذ القرارات بسرعة دون أي تأخير.



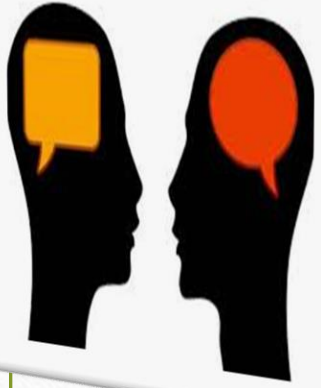
مزايا الاتصال الشفوي / المنطوق:

- التواصل الشفهي ليس فقط توفيرًا للوقت ، ولكنه يوفر أيضًا المال والجهود.
- التواصل الشفوي هو الأفضل في حالة حل المشكلات حيث يمكن وضع حد للنزاعات والخلافات والعديد من القضايا / الخلافات من خلال الحديث عنها.
- التواصل الشفهي ضروري للعمل الجماعي وطاقة المجموعة حيث يعزز الاتصال الشفوي الروح المعنوية المستقبلية والمشجعة بين موظفي المنظمة.
- يمكن استخدام الاتصال الشفوي بشكل أفضل لنقل المعلومات / المسائل الخاصة والسرية.
- يمكن للمرء أن يخمن ما إذا كان يجب أن يثق في ما يقال أم لا في محادثة وجهاً لوجه وذلك من خلال قراءة تعبيرات الوجه ولغة الجسد.



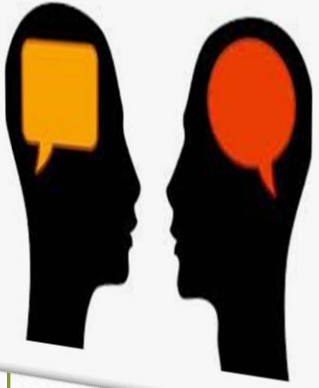
عيوب الاتصال الشفوي / المنطوق:

- يمكن أن يؤدي العرض السيئ للرسالة أو التعليمات إلى سوء فهم وردود خاطئة.
- الاعتماد على الاتصال الشفوي فقط قد لا يكون كافيًا لأن الاتصالات في الأعمال التجارية يجب أن تكون رسمية ومكتوبة ومنظمة للغاية.
- الاتصال الشفوي أقل أصالة من الاتصال الكتابي لأنها غير رسمية وليست منظمة مثل الاتصال الكتابي.
- يعد الاتصال الشفوي موفرًا للوقت فيما يتعلق بالتفاعلات اليومية ، ولكن في حالة الاجتماعات ، تستهلك الخطب الطويلة الكثير من الوقت وتكون غير منتجة في بعض الأحيان.
- ليس من السهل الحفاظ على الاتصالات الشفوية وبالتالي فهي غير مستقرة.



عيوب الاتصال الشفوي / المنطوق:

- يتطلب الانتباه وتقبلاً كبيراً من جانب المستقبلين / الجمهور.
- لا يتم استخدام الاتصال الشفوي (مثل الخطب) بشكل متكرر كسجلات قانونية إلا في أعمال التحقيق.
- يتأثر الاتصال المنطوق بالتواصل اللفظي وغير اللفظي مثل النبرة أو لغة الجسد مما قد يؤدي إلى تحريف معنى رسالتك في ذهن المتلقي.



التواصل الكتابي:

في الاتصال الكتابي ، يتم استخدام العلامات أو الرموز المكتوبة للتواصل. قد تكون رسالة مكتوبة مطبوعة أو مكتوبة بخط اليد. يمكن نقل رسالة الاتصال المكتوبة عبر الخطابات والتقارير والمذكرات والنشرات ووصف الوظائف وأدلة الموظفين والبريد الإلكتروني هي أنواع الاتصالات الكتابية المستخدمة في الاتصال الداخلي. للتواصل مع البيئة الخارجية في الكتابة ، يتم استخدام البريد الإلكتروني ومواقع الإنترنت والرسائل والمقترحات والبرقيات والفاكسات والبطاقات البريدية والعقود والإعلانات والكتيبات والنشرات الإخبارية.

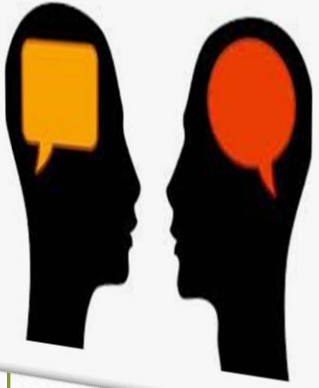
تتأثر الرسالة في الاتصال الكتابي بالمفردات والقواعد المستخدمة وأسلوب الكتابة والدقة والوضوح في اللغة المستخدمة. الاتصال الكتابي هو أكثر أشكال الاتصال شيوعاً المستخدمة في الأعمال التجارية.

الاتصال الكتابي له مزايا وعيوب مختلفة كما هو موضح لاحقاً: -



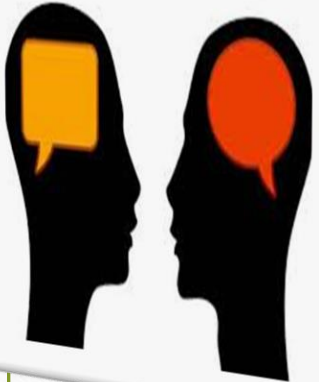
مزايا الاتصال الكتابي:

- يعد الاتصال الكتابي مفيداً للتعليمات المعقدة والحيوية ، والتي يمكن تقديمها بطريقة دقيقة وموحدة.
- يساعد الاتصال الكتابي في وضع المبادئ والسياسات والقواعد الواضحة لإدارة المنظمة.
- إنها وسيلة اتصال دائمة: يمكن استخدام التعليمات المكتوبة للرجوع إليها مستقبلياً.
- يساعد في التفويض المناسب للمسؤوليات.
- الاتصال الكتابي أكثر دقة وصراحة.
- يطور الاتصال الكتابي الفعال ويعزز صورة المنظمة.
- يوفر سجلات ومراجع جاهزة.



مزايا الاتصال الكتابي:

- تعتمد الدفاعات القانونية على الاتصالات الكتابية لأنها توفر سجلات موثقة.
- هناك فرصة أقل لسوء فهم الرسالة.
- يتم نقل السلطة بشكل أكثر فاعلية من خلال الأمر الكتابي مقارنة بالأمر الشفوي.
- يمكن تحرير الرسائل ومراجعتها عدة مرات قبل إرسالها فعلياً.
- يوفر الاتصال الكتابي سجلاً لكل رسالة ومرسلة ويمكن حفظه للدراسة لاحقاً.
- يمكن للقارئ قراءة المعلومات بالسرعة التي تناسبه وفي المكان المناسب.
- تمكن الرسالة المكتوبة المتلقي من فهمها بالكامل وإرسال الملاحظات المناسبة.



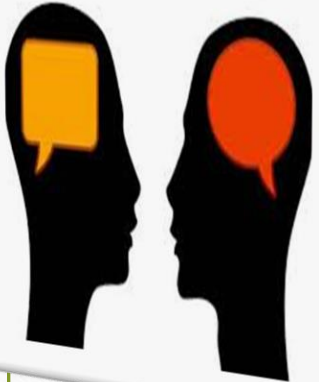
عيوب الاتصال الكتابي:

- قد لا يقرأها الناس دائماً.
- يستغرق الاتصال الكتابي وقتاً.
- إنه غير شخصي أو غير ودي.
- الاتصال الكتابي مكلف إنها تكلفتها من حيث الاوراق والقوى العاملة المستخدمة في الكتابة / الطباعة وتسليم الرسائل.
- يستغرق الاتصال الكتابي وقتاً طويلاً لأن التعليقات ليست فورية.
- يتطلب الاتصال الكتابي الفعال مهارات وكفاءات كبيرة في استخدام اللغة والمفردات.
- مهارات الكتابة والجودة السيئة لها تأثير سلبي على سمعة المنظمات. الكثير من العمل الورقي. لا يجيب على الأسئلة ولا توجد ردود فعل فورية.



عيوب الاتصال الكتابي:

- مهارات الكتابة والجودة السيئة لها تأثير سلبي على سمعة المنظمات.
- الكثير من العمل الورقي.
- لا يجيب على الأسئلة ولا توجد ردود فعل او استجابات فورية.



التواصل غير اللفظي:

الاتصال غير اللفظي هو سلوك ، بخلاف الاتصال المنطوق أو الكتابي ، يخلق المعنى أو يمثله. بمعنى آخر ، يشمل تعابير الوجه وحركات الجسم والإيماءات. التواصل غير اللفظي هو التحدث دون التحدث بكلمة واحدة. إنه فعال للغاية ، وربما أكثر من الكلام. وكما يقول المثل: (الأفعال أعلى تأثير من الأقوال).

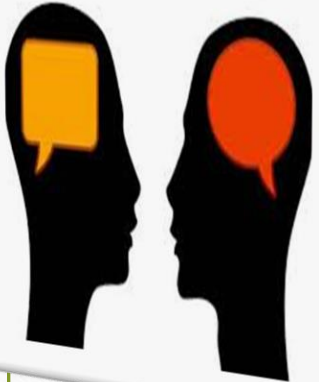
يحتوي الكلام على عناصر غير لفظية تُعرف باسم paralanguage، بما في ذلك جودة الصوت ، والمعدل ، والنبرة ، والحجم ، وأسلوب التحدث ، بالإضافة إلى ميزات صوتية مثل الإيقاع والتجويد والتوتر.

ركزت الكثير من دراسة الاتصال غير اللفظي على التفاعل وجهاً لوجه ، حيث يمكن تصنيفها إلى ثلاثة مجالات رئيسية: الظروف البيئية التي يحدث فيها الاتصال ، والخصائص الفيزيائية للمتصلين ، وسلوكيات المتصلين أثناء التفاعل.



التواصل غير اللفظي:

الاتصال غير اللفظي هو كل شيء عن لغة جسد المتحدث.
يساعد الاتصال غير اللفظي المتلقي في تفسير الرسالة المستلمة.
في كثير من الأحيان ، تعكس الإشارات غير اللفظية الموقف بدقة أكبر من الرسائل اللفظية.
تتعارض الاستجابة غير اللفظية أحياناً مع التواصل اللفظي وبالتالي تؤثر على فعالية الرسالة.



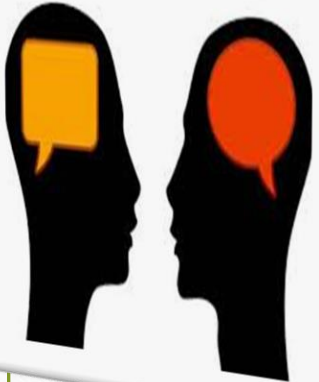
يحتوي الاتصال غير اللفظي على العناصر الثلاثة التالية:

1: المظهر:

المتحدث: الملبس، النظافة ، استعمال بعض مستحضرات تجميل او المعطرات.
البيئة المحيطة: حجم الغرفة والإضاءة والديكورات والمفروشات.

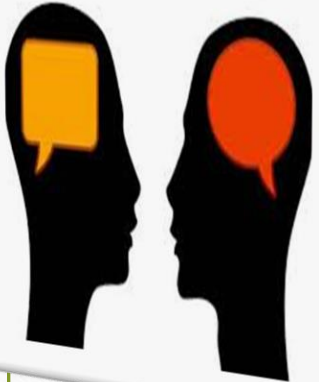
2: لغة الجسد: تعابير الوجه ، والإيماءات ، والتواصل البصري ، والمواقف ، وكيف يقف المرء هي عنصر مهم في التواصل غير اللفظي. على سبيل المثال ، يشير الميل نحو المتحدث إلى الاهتمام الشديد بينما كثرة النظر بعيداً عن المتحدث يشير إلى عدم الاهتمام أو نفاد الصبر.

3: الأصوات: نغمة الصوت ، الحجم ، معدل الكلام.



وظائف الاتصال غير اللفظي:

- تُستخدم اللغة المنطوقة عادةً لتوصيل المعلومات حول الأحداث الخارجية للمتحدثين ، ويتم استخدام الرموز غير اللفظية لإنشاء العلاقات الشخصية والحفاظ عليها.
- يعتبر من اللطف إيصال المواقف تجاه الآخرين بشكل غير لفظي بدلاً من لفظي لتجنب المواقف المحرجة.
- هناك خمس وظائف أساسية للسلوك الجسدي غير اللفظي في التواصل البشري تعرض لاحقاً: -



خمس وظائف أساسية للسلوك الجسدي او لغة الجسد كنوع من التواصل غير اللفظي في التواصل البشري:

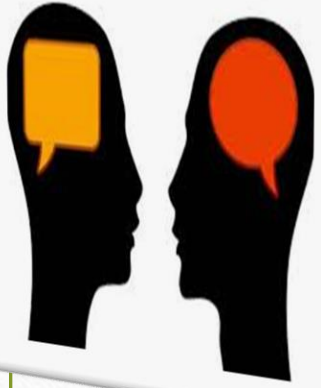
- التعبير عن العواطف.
- التعبير عن المواقف الشخصية.
- ضبط الكلام في إدارة علامات التفاعل بين المتحدثين والمستمعين.
- العرض الذاتي لشخصية الفرد.
- طقوس (تحيات).

وفقاً للتعبير عن المواقف الشخصية ، يتواصل البشر مع التقارب الشخصي من خلال سلسلة من الإجراءات غير اللفظية المعروفة باسم السلوكيات الفورية. من الأمثلة على السلوكيات الفورية الابتسام ، واللمس ، وفتح أوضاع الجسم ، والتواصل البصري. الثقافات التي تظهر هذه السلوكيات الفورية تعتبر ثقافات عالية الاتصال.



مزايا الاتصال غير اللفظي:

- يمكنك التواصل مع شخص لا يسمع.
- يمكنك التواصل في الأماكن التي يتعين عليك فيها تجنب التحدث بصوت مسموع.
- يمكنك التواصل دون أن يسمع الآخرون من حولك ما يتم توصيله إليك.
- يمكنك التواصل عندما يكون الشخص بعيدًا جدًا عنك لسماعك (على سبيل المثال ، بالإشارة).
- التواصل غير اللفظي يجعل المحادثة قصيرة ومختصرة.
- يوفر الاتصال غير اللفظي الوقت ويمكن استخدامه كأداة للتواصل مع الأشخاص الذين لا يفهمون لغتك.

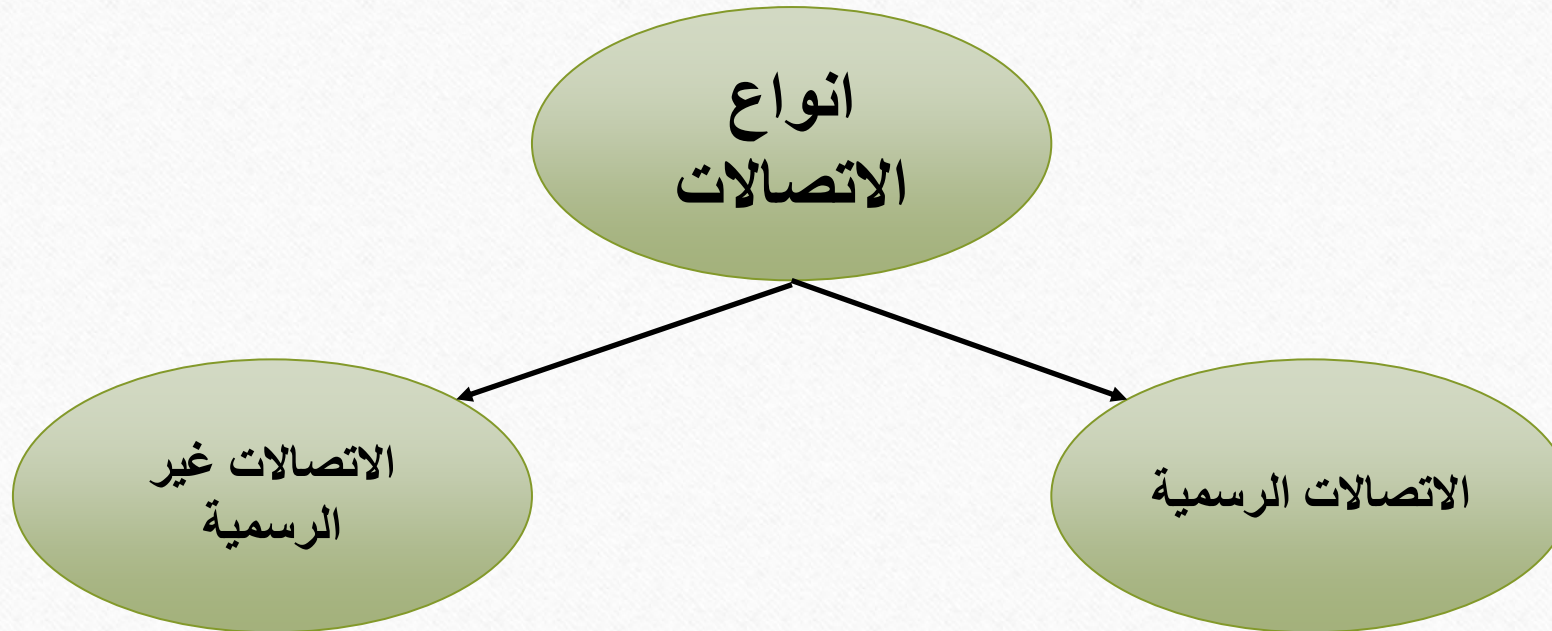


أنواع الاتصال على أساس الغرض والأسلوب:

- بناءً على الأسلوب والغرض ، هناك فئتان رئيسيتان للتواصل وكلاهما له خصائصه الخاصة.
- أنواع الاتصالات القائمة على الأسلوب والغرض هي: **الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي**.



انواع وانماط الإتصالات علي اساس الغرض والاسلوب





الاتصال الرسمي:



- وفقًا للتواصل الرسمي ، يتم اتباع قواعد واتفاقيات ومبادئ معينة أثناء توصيل الرسالة.
- يحدث الاتصال الرسمي بأسلوب رسمي ورسمي.
- عادةً ما تخضع الإعدادات المهنية واجتماعات الشركات والمؤتمرات الى نمط رسمي.
- ضمن الاتصال الرسمي ، يتم تجنب استخدام اللغة العامية والبذئية ، ويلزم النطق الصحيح.
- هناك حاجة إلى خطوط السلطة التي يجب اتباعها في الاتصال الرسمي.

الاتصالات الرسمية : وهي ذلك النوع من الاتصالات الذي يخضع لقواعد واجراءات محددة رسمياً ومثبتة بصورة مكتوبة ، وفيه تتدفق المعلومات في المؤسسة بما يتمشى والتوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات الوظيفية ويقسم لثلاث أنواع هي:

- **اتصالات هابطة :** والمقصود هنا ان اتجاه سير المعلومات يكون من اعلى الي اسفل اي من الرؤساء الى المرؤوسين وتكون عادة علي شكل أوامر ، تعليمات قرارات....
- **اتصالات صاعدة :** ويكون اتجاه سير المعلومات من اسفل الي اعلي اي من المرؤوسين الى الرؤساء وتكون عادة علي شكل شكاوى ، اقتراحات ، تقارير ...الخ
- **اتصالات أفقية :** بين الموظفين من نفس المستوى الوظيفي وتكون عادة لغايات التنسيق والتعاون.

اتجاهات عملية الاتصال:



الاتصال
بالرئيس

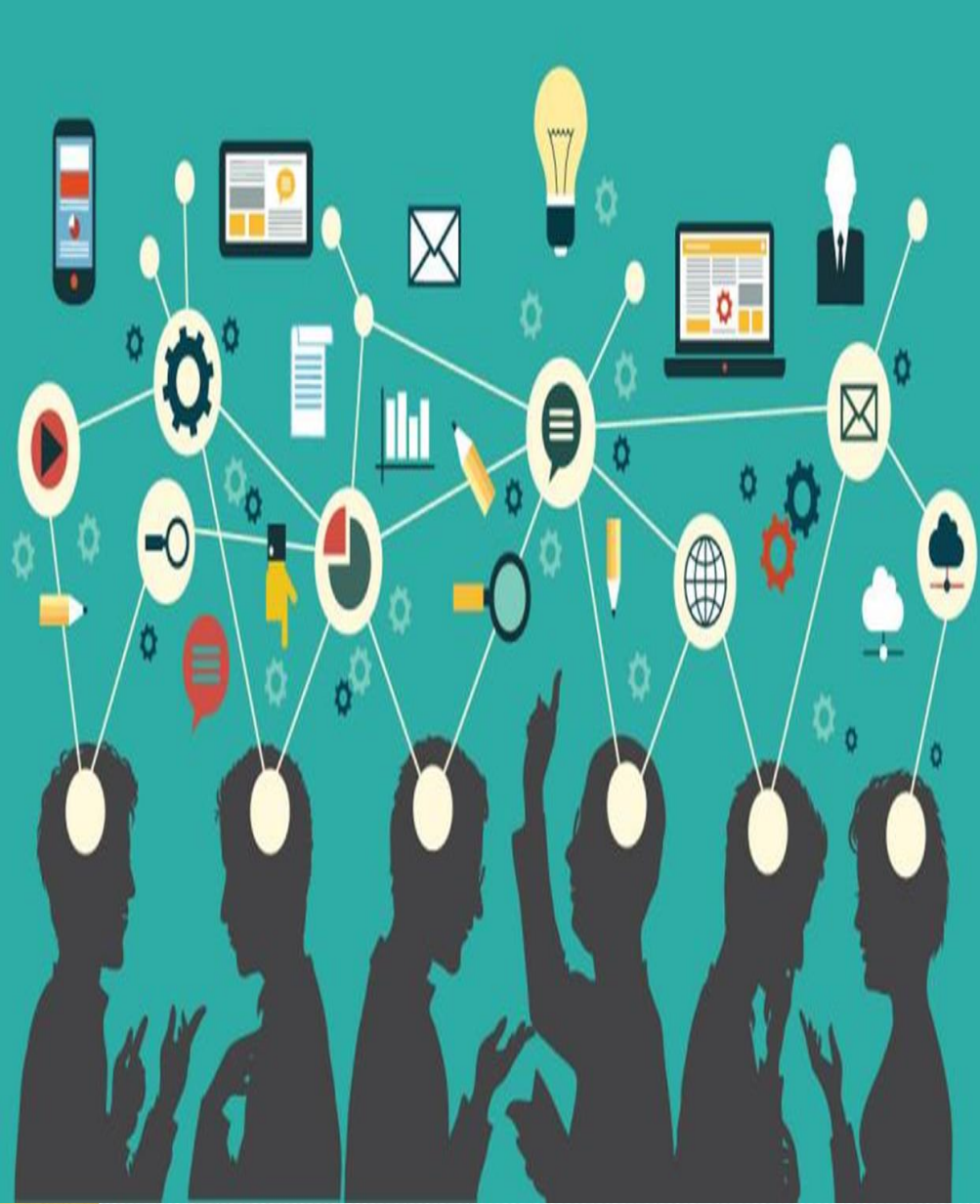
الاتصال
بالمروؤسين

الاتصال بين
الزملاء



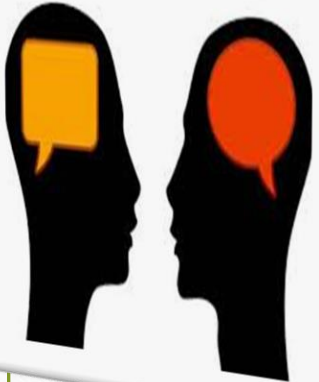
امثلة للاتصال بالرئيس

- السعي لتوضيح الأهداف
- توضيح الأدوار والمسئوليات
- تحديد الأمور :من سيقوم بالعمل؟، ماذا؟، متى؟
- السؤال عن رأي الرئيس
- الاستماع إلى الرئيس بانتباه



امثلة للاتصال بالمرؤوسين

- إيجاد سبل رسمية وغير رسمية لتبادل المعلومات
- التأكد من وضوح الأهداف والموضوعات
- السماح بالتعبير عن آرائهم في عملهم
- الانتباه إلى الصراعات أو سوء الفهم والعمل على إزالتها
- الاستماع بانتباه، والاستجابة بلطف
- التقويم المستمر



الاتصالات غير الرسمية:



- يتم الاتصال غير الرسمي باستخدام قنوات تختلف عن قنوات الاتصال الرسمية.
- تم تأسيسه لبناء العلاقات المجتمعية للأعضاء في المنظمة والمناقشات وجهاً لوجه.
- يحدث ذلك بين الأصدقاء والعائلة.
- يمكن استخدام التواصل غير الرسمي للكلمات العامية ، لا يتم تقييد اللغة والمصطلحات.
- عادة ، يتم التواصل غير الرسمي شفهيًا وباستخدام الإيماءات.
- الاتصال غير الرسمي ، على عكس الاتصال الرسمي ، لا يتبع خطوط السلطة في المنظمة فهو إنه مجرد حديث غير رسمي.
- يساعد ذلك في معرفة شكاوى الموظفين حيث يعبر الناس أكثر عند التحدث بشكل غير رسمي.

الاتصالات غير الرسمية : وهي ذلك النوع من الاتصالات التي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد على قوة العلاقات الشخصية بين اعضاء الجهاز الاداري في العمل واهم ما يميزها ما يلي:

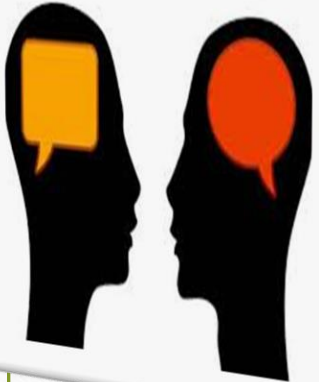
- تتصف بالسرعة وتوفير الوقت ولذلك يلجأ اليها العاملون لتسهيل الامور التنظيمية.
- تختصر أكثر من 75 % من الوقت في نقل المعلومات قياساً بالاتصالات الرسمية.
- لا تخضع لقواعد واجراءات محددة رسمياً ومثبتة بصورة مكتوبة.
- يحدد نوع وسيلة الاتصال والتواصل حسب رغبة واختيار الافراد.
- تحدد الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية.
- قد تتحول الي وسيلة للاتصال الرسمي اذا تم اعتمادها من الجهة الادارية بالعمل.



العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار وسيلة الاتصال:

هناك العديد من العوامل التي يجب على المتحدث مراعاتها قبل أن يختار / تختار وسائل للتواصل.
فيما يلي بعض العوامل التي يجب مراعاتها:

- 1. الموثوقية:** الموثوقية ذات أهمية أساسية ، فهي تدرس ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الوجهة المقصودة. من المهم أيضاً النظر في مدى موثوقيتها في توصيل الأفكار / الرسالة الواردة.
- 2. المتلقي:** يجب أن يكون الوسط المختار وسيلة يمكن أن تخدم احتياجات التواصل للجمهور من حيث العمر والخلفية التعليمية والتوجه الثقافي وما إلى ذلك.
- 3. العلاقة مع المتلقي:** تؤثر الطبيعة الدقيقة للعلاقة بين المرسل والمستقبل على نوع وسائط الاتصال التي يجب استخدامها.



العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار وسيلة او قناة الاتصال:

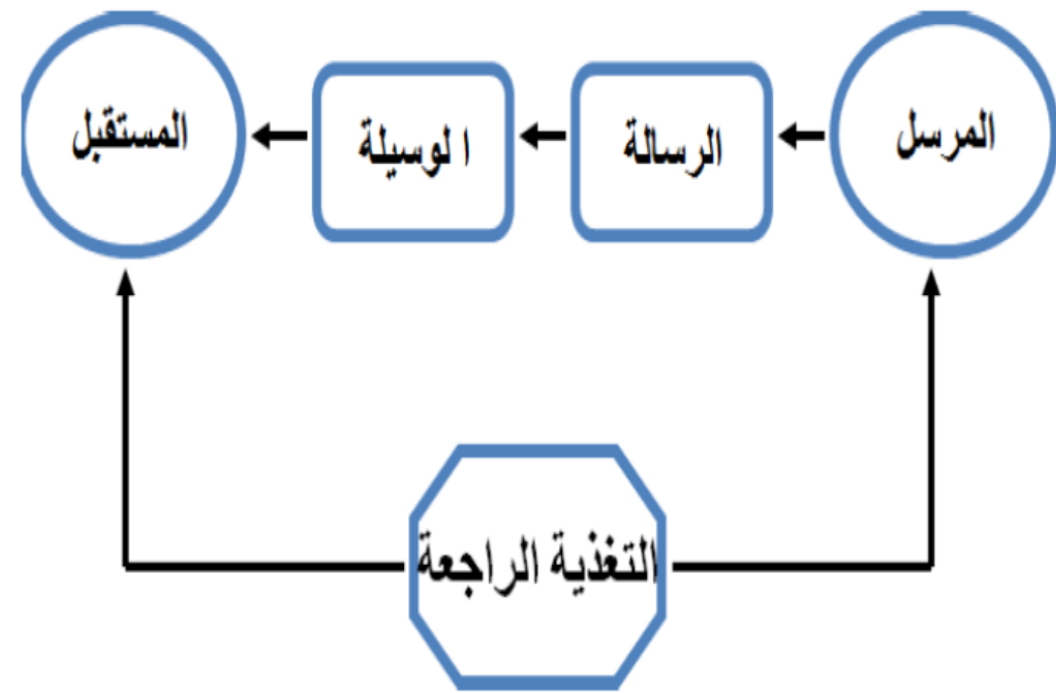
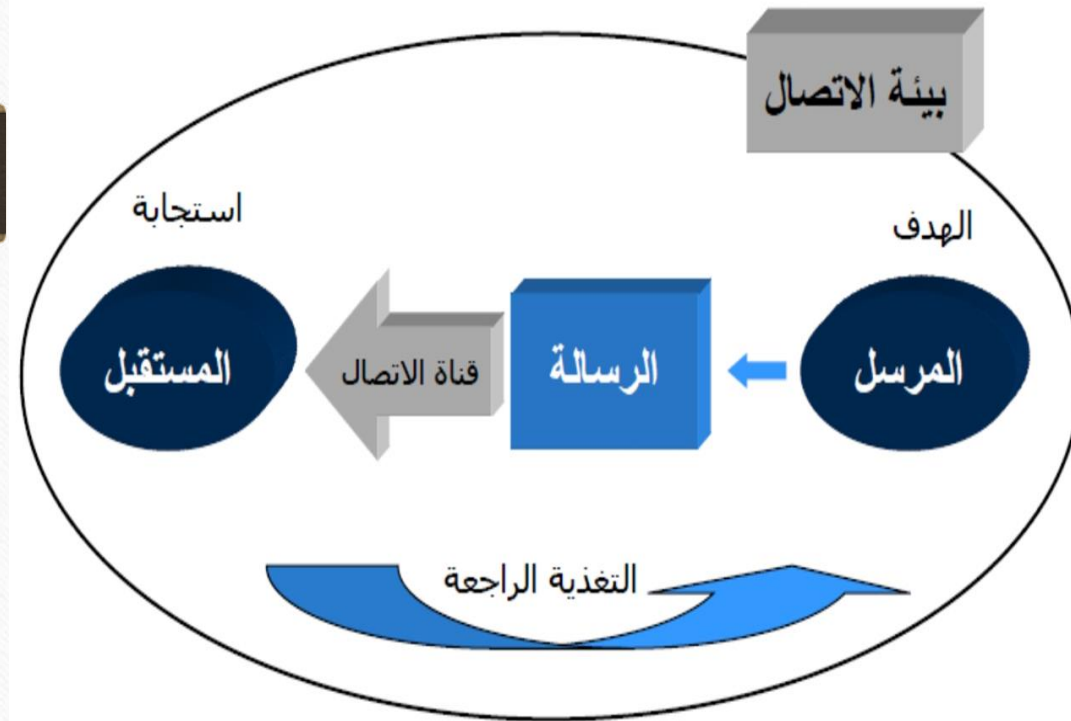
4. السرية: بعض الرسائل سرية ويجب أن يقرأها أو يسمعها المستلم المقصود بينما البعض الآخر أقل خصوصية. يمكن استخدام خطاب على سبيل المثال للرسائل السرية بينما يمكن استخدام المذكرات والإشعارات والرسائل الشفوية للرسائل الأقل سرية.

5. التكلفة: يجب أن تكون القناة المحددة فعالة من حيث التكلفة من حيث الوقت والمال للإعلان.

6. السرعة: سرعة توصيل الرسالة مهم حسب الحاجة والضرورة الي ذلك. يجب أن تكون القناة المحددة مناسبة لتسليم الرسالة خلال الفترة الزمنية المتوقعة ، وعادةً ما ترتبط السرعة بالتكلفة أيضًا.

7. التوافر والاتاحة: يجب أن تكون القناة المحددة متاحة لكل من المرسل والمتلقي.

عناصر عملية الاتصال و التواصل:



عناصر عملية الاتصال و التواصل



المرسل

وهو مصدر الرسالة والمسؤول عنها والراغب في إحداث تأثير معين بعد نقل رسالته ، ولديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى الطرف الآخر ويتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمور.

الرسالة

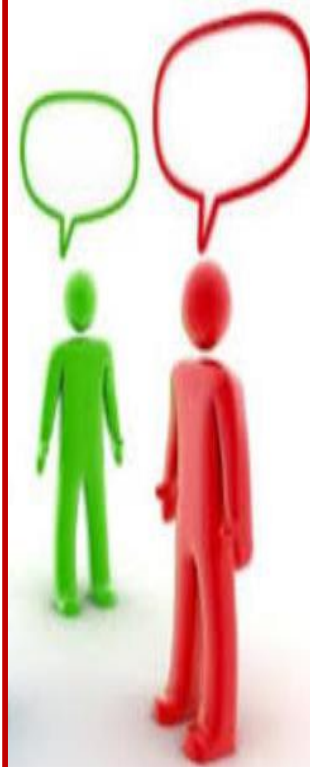
هي أساس أو قلب عملية الاتصال وهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات المعاني المشتركة بين المرسل والمستقبل. بالرموز اللغوية اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً .
ومن أشكال الرموز ... الكلمات، الحركات والأصوات، الحروف والأرقام، الصور والسكون وتعبيرات الوجه، الجسم والتلامس والمصافحة، الهمسات.

المستقبل

وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموز ويحاول إدراك معانيها.

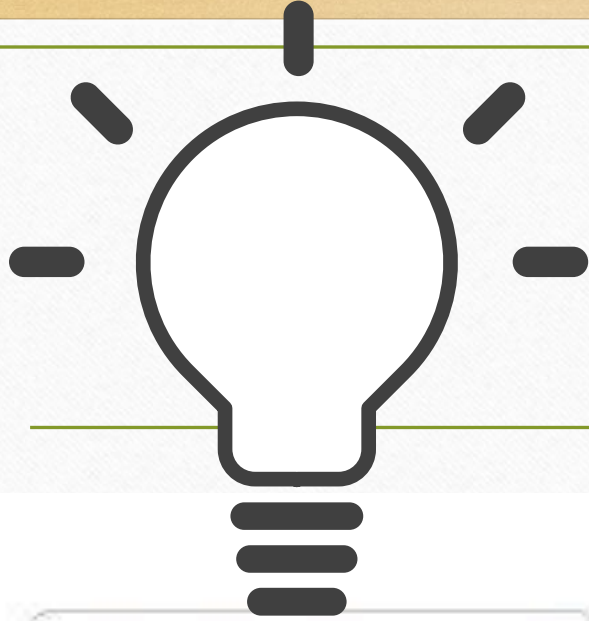
الوسيلة (قناة الاتصال)

وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل ووسائل التواصل المختلفة يمكن أن تكون لفظية أو غير لفظية. هناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال، فمنها المنطوق أو الشفهي كالمقابلات الشخصية والاجتماعات واللجان والتليفون والندوات. وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات والذكرات والتقارير والمجلات والمنشورات الدورية واللوائح .



التغذية العكسية (الاستجابة)

الاستجابة تشير الى مدى قبول الرسالة او رفضها حدث التأثير المرجو أم لم يحدث وقد تكون الاستجابة على شكل ابتسامة او هز للرأس او رفع لليد او عبوس في الوجه التأثير هو المحصلة النهائية للاتصال ويتم بتغيير معلومات المستقبل او اضافة معلومات جديدة له او بتغيير اتجاهاته او سلوكياته او انفعالاته.



الاحتمالات المترتبة على عملية الاتصال:

- تصل الرسالة سليمة ويفهمها (المستقبل) فهماً صحيحاً ويتقبلها ويتصرف اتجاهها.

- قد تصل الرسالة إلى المستقبل لكنه لا يفهمها.

- قد تصل الرسالة ناقصة أو مشوشة. (فهم جزئي).

الاتصال الفعال

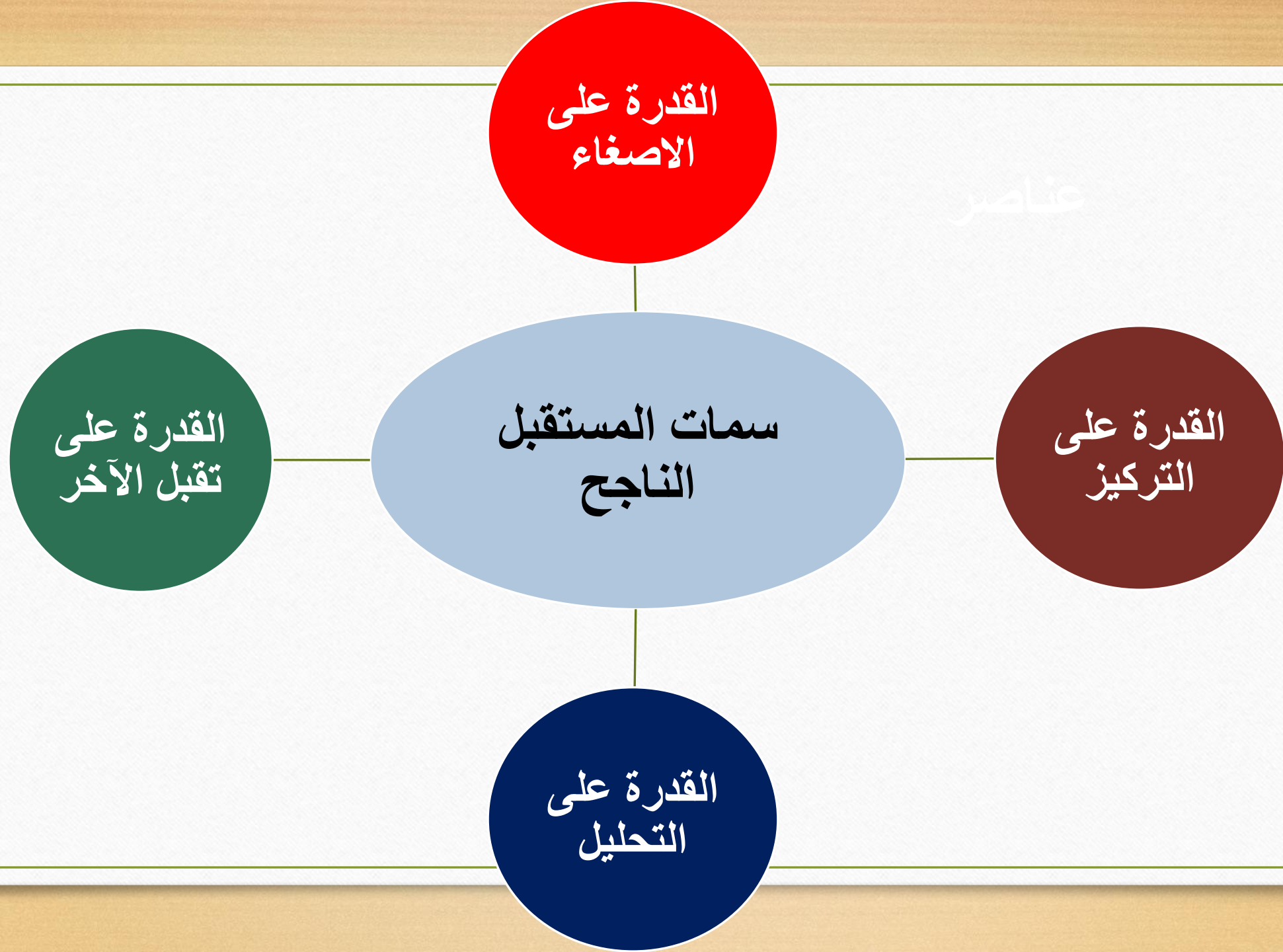


العوامل المؤثرة في طرفي الاتصال والتواصل:



- الاتجاهات والميول.
- التعليم.
- الأحكام المسبقة.
- العمر.
- المصلحة.
- النضوج الوجداني والفكري.
- الخبرة السابقة.
- التوقعات.
- الافتراضات.
- البيئة المحيطة.





معوقات عملية الاتصال و التواصل:



- جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطّلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوّه معناها .
- أي عائق يقلل من فعالية الاتصالات ولا يجعلها تحقق المطلوب منها بالدرجة المناسبة.
- المعوقات هي كل ما يسبب تشتت المعلومات وهو الأمر الذي يعني الحد من فعالية عملية الاتصال وهذه المعوقات تتعلق بالمرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الوسيلة أو بيئة الاتصال نفسها.

معوقات عملية الاتصال و التواصل

معوقات سلوكية

الغضب

العنف

الاستهزاء

الإعراض

معوقات نفسية

التعالي

سوء الظن

الجحود

دونية الآخر

معيقات عملية الاتصال و التواصل:



- عدم وضوح الهدف من الرسالة
- خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة
- تبليغ الرسالة بصورة غامضة او خاطئة
- تنفيذ عملية الاتصال في وقت غير مناسب
- الفشل في استخدام المثيرات والمرغبات وربطها في موضوع الرسالة
- عدم الاصغاء والاستماع الجيد وعدم الاهتمام بالرسالة
- الاستماع لما نرغب فيه من الرسالة فقط
- الضوضاء

معوقات عملية الاتصال و التواصل:

• تجاهل المعلومات المتضاربة

نحن نتجاهل أو نرفض الاتصالات التي تتعارض مع آرائنا. فإن لم نرفضها يتم تحريف معانيها لتتفق مع أفكارنا المسبقة عنها. وعندما تتعارض أي رسالة مع الآراء الموجودة فإن المتلقي يرفض مصداقيتها ويتجنب مواجهتها وسرعان ما ينساها ويحرف في ذاكرته ما سمعه عنها.

• مشاعرنا نحو المتصل

من الصعب أن نفصل ما نسمعه عن أحاسيسنا تجاه الشخص الذي يقوم بالاتصال، فقد تنسب للمتصل دوافع غير قائمة. لأننا إذا أحببنا الناس فمن المحتمل أن نتقبل ما يقولوه، سواءً كان صحيحاً أو غير صحيح. أكثر ما إذا كنا لا نحبهم.

• اختلاف معاني الكلمات باختلاف الأفراد

اللغة – أساساً – هي طريقة تستخدم فيها الرموز لتعبر عن الحقائق والأحاسيس. فإذا تحرينا الدقة فنحن لا نستطيع أن ننقل المعنى، لكننا نستطيع أن ننقل الكلمات ولكن إذا كانت إحدى الكلمات هذه تحمل لك معنى معيناً فلا تفترض أن هذه الكلمة تحمل نفس المعنى لشخص آخر.

معوقات عملية الاتصال و التواصل:

• الانفعالات

الانفعالات تشوه قدرتنا على نقل أو تلقي الرسالة الحقيقية . فما نسمعه ونحن منفعلون يبدو أكثر تهديداً لنا من الأوقات التي نسمع فيها ونحن مطمئنون . وعندما نشعر بالحزن أو الغضب فإننا نرفض ما يبدو معقولاً من المطالب والأفكار المفيدة . أثناء المناقشات الحامية، قد لا تفهم كثيراً من الأشياء التي تقال وربما يتم تحريفها.

• الانتباه الى الاتصال الشفهي فقط

عندما نحاول فهم معنى ما يقوله الناس فنحن نستمع إلى الكلمات لكننا نستخدم مفاتيح أخرى تنقل المعنى . نحن لا ننتبه فقط لما يقوله الناس ولكننا ننتبه للطريقة التي يقولون بها أيضاً . نحن نكون انطباعات عن طريق ما يسمى بلغة الجسد – العيون وشكل الفم وعضلات الوجه ووضع الجسم.

• المشاكل الفنية او التقنية

وتتعلق بالجانب التكنولوجي للاتصال كالأدوات والأجهزة المستخدمة في تداول البيانات ونقلها ومعالجتها واسترجاعها.

وسائل التغلب على المعوقات

- 1. التأكيد على أن الاتصال دائما يكون ذا اتجاهين.
- 2. اختيار قناة الاتصال الملائمة.
- 3. التأكيد على أن المعلومة التي أعطيت للمستقبل واضح.
- 4. الاستيعاب الجيد لكي يتم استيعاب معظم الأشياء الواردة من المرسل.
- 5. كسب ثقة الآخرين.
- 6. الإعداد الجيد لعملية الاتصال.
- 7. اختيار الجو المناسب لعملية الاتصال.
- 8. الاستفادة من المعلومات المرتدة من المستمع لإعطاء الفرصة للمرسل بأن يستمر في حديثه أو رسالته.

مقومات الاتصال الفعال

- أولاً : الإصغاء والإنصات
- ثانياً: الحديث المؤثر و الشرح
- ثالثاً : استعمال لغة الإشارة
- رابعاً : السؤال والمناقشة
- خامساً : التقويم
- سادساً: الاستجابة

خطوات الاتصال الفعال

- 1. تحقق من جدوى الاتصال : أسأل نفسك قبل الدخول في أي عملية اتصال : ما الهدف منها ؟ إذا كان هدفها واضحاً ويستحق المتابعة فالاتصال هنا أمر مطلوب وإلا كان تركه أفضل .
- 2 . وسع دائرة التفكير لديك : تذكر بأن الكلمات عبارة عن رموز وكلما ازدادت معرفتنا ومعلوماتنا عن القضايا التي نتحدث عنها ازدادت قدرتنا على التأثير والإقناع .
- 3 . استمع بدقة واستيعاب إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون إليك : ابحث عن كل ما تحمله من معاني ، ولا تقصر تركيزك على بضع كلمات من الرسالة ، فإن ما تعنيه هذه الكلمات بالنسبة لك قد يختلف عن ما تعنيه لشخص آخر .
- 4 . ضع مصدر الرسالة في اعتبارك على الدوام : وكلما عرف المتصل بشكل أفضل كنت قادراً على تقييم رسالة والدوافع الكامنة وراء إرسالها بشكل أحسن .

خطوات الاتصال الفعال

- 5. صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين : اختر الكلمات والمفاهيم والأفكار التي تجعلهم يتفاعلون معك بناءً على ما يحملون من خلفية ومعرفة .
- 6 . أ طرح الأسئلة ثم دع المتحدث يؤكد لك أن ما فهمته في الواقع صحيح .
- 7. أعرف ما ستحدث عنه : حيث أن التأثير في الآخرين وإقناعهم بما تريد لا بد أن يعتمد على معرفة جيدة وتمكن شديد من الموضوع.
- 8 . كن واضحاً ومحدداً : لا تدور حول الموضوع بالتحديث في العموميات الغامضة ، فإذا تحدثت بحديث عام فليكن لديك شيء محدد يوضح قصدك .
- 9 . لا تخف من قول : أنا لا أعرف : فالكثير منا لا يعرف إلا القليل عن العالم الذي نعيش فيه والتظاهر بالإجابة أو تلفيقها يضاعف فقط من المشاكل الجهل.

خطوات الاتصال الفعال

- 10. تذكر أن أي شيء يصل للآخرين هو وسيلة اتصال : الطرف المرسل غير مهتم كثيراً بالتفاصيل ، إن الحرص على الشكليات المقبولة وبدون مبالغة ونبرة الصوت وارتفاعه وحدته ، والسكون ، كلها وسائل اتصال يتوجب عليك أن تضعها في لحسبان لئلا تقع في مأزق مخاطبة من حولك برسائل خاطئة من غير قصد .
- 11 . ابتعد عن الوقوف في مصيدة عبارة (إما/ أو) : وذلك لأن كثير الأشياء في الحياة لا تقع تحت تصنيف الأسود والأبيض ببساطة .
- 12 . توجه إلى أولئك الذين تتحدث إليهم بكل انتباه :إذا خصصت وقتاً للتواصل مع شخص فامنحه الاهتمام والانتباه إلى حديثه وشارك فيه عندما ترى في ذلك مصلحة لعملية الاتصال .
- 13 . لا تقاطع الشخص الآخر : فالمقاطعة بمثابة إبلاغ الطرف الآخر بالعبارة التالية "من فضلك اسكت فما سأقوله أنا هو الأكثر أهمية " .

خطوات الاتصال الفعال

- 14. حاول طرح أفكارك في المكان والوقت المناسبين : فالموقع والإطار الذهني الذي تكون فيه مع الطرف الآخر يؤثر بشكل كبير على مدى حسن استقبال آرائك وقبولها.
- 15. تأكد أن الاتصال وجهًا لوجه هو عملية مستمرة : حيث تشير الدراسات إلى أن إرسال رسالة واحدة يعني أن هناك على الأقل ست رسائل مختلفة ضمنية وهي :
 - ما تعني قوله .
 - ما تقوله فعلاً .
 - ما يسمعه الشخص الآخر .
 - ما يعتقد الآخر أنه يسمعه .
 - ما يقوله الآخر .
 - ما تعتقد أن الشخص الآخر يقوله.

التفاعلات الأساسية لبعض المواقف وتأثيرها على السلوك الإنساني

- **التفاعل العاطفي:** ويشمل الوجدان كإشارة للعواطف والاحاسيس والمشاعر كالفرحة والغضب والحيرة والقلق والخوفالخ.
- **التفاعل الجسدي او الجسدي:** ويشمل تعبيرات الوجه كالإبتسامه وحركات الجسم كتفادي الخطر وردود الافعال وتقع جميعها تحت مسمى التفاعل الجسدي.
- **التفاعل المعرفي:** المعلومة او الحقائق التي وصلت من مضمون الرسالة والتفكير فيها وإستدعاء خبرات او معلومات مرتبطة بمعلومات الرسالة الحالية.

**THANK
YOU**