**أهمية المهارات في مجال الاتصال والعلاقات العامة – م5**

**المحاضرة** 5**: أهمية المهارات في مجال الاتصال والعلاقات العامة:**

**الهدف العام:** أن يكون الطالب قادرا في النهائية على حسن توظيف مهارات الاتصال اللفظي\* مهارات الاتصال غير اللفظي لغة الجسد

**الأهداف الإجرائية:**

**\***أن يتعرف على مهارات الاتصال اللفظي –طرح السؤال والحديث المؤثر-

\*أن يتعرف على مهارات الاتصال غير اللفظي لغة الجسد

\* أن يتعرف على العوامل المؤثرة على الاتصال اللفظي وغير اللفظي

**-أهمية مهارات الاتصال :**

لا يمكن أن يمر يوم من دون استخدام أنواع مهارات الاتصال، فلا يمكن أن يعيش الإنسان بمعزل عن غيره، بل لابد أن يتعرض الفرد لكثير من المواقف الاجتماعية التي تبين مدى أهمية معرفة أنواع مهارات الاتصال وإتقانها، ومن النقاط التي تبين أهمية مهارات الاتصال الآتي:

- يعد الاتصال أساس الحياة اليومية للفرد، فهو يتبادل العديد من البيانات والمعلومات يوميًا، تبدأ من السؤال عن الحال وحتى تبادل المشاعر ونقل الأفكار.

- القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب، فتمكّن مهارات الاتصال صاحبها من جمع المعلومات من خلال الاتصال الناجح لتحقيق أهداف معينة.

- تعطي مهارات الاتصال قدرة أكبر ومساحة يومية للفرد يستطيع بها أن يعكس أفكاره ومشاعره وانطباعاته من دون إيذاء الآخرين. [[1]](#footnote-2)

- تسّهل مهارات الاتصال نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم، مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحقيق النجاح المطلوب.

- توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص من خلال الإقناع، فامتلاك أنواع مهارات الاتصال تميّز صاحبها بالقدرة على الإقناع.

- تضمن مهارات الاتصال التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد، والتحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة.
**7-أنواع مهارات الاتصال :**

 تتعدّد أنواع مهارات الاتصال ويختلف استخدامها حسب الموقف المحيط في الفرد، وقد يتم استخدامها جميعها للحصول على اتصال متوازن ومفيد والحصول على نتائج مرضية، وتنقسم أنواع مهارات الاتصال إلى نوعين[[2]](#footnote-3) هما مهارات لفظية ومهارات غير لفظية، وتفصيل هذا كالآتي :

1-**المهارات اللفظية** : تعد المهارات اللفظية من أهم أساليب إبداء الرأي، فمن خلال الكلمات المنطوقة يعبّر الفرد عن حاجاته وأفكاره وتساؤلاته بطريقة يمكن أن يفهمها بسهولة الشخص المستقبل، ولكن يوجد لتلك الكلمات قواعد يجب إتباعها للحصول على نتائج أفضل وعدم انزعاج الأفراد من تلك الكلمات، ومن أهم المهارات اللفظية ما يأتي:

 -2**مهارة طرح السؤال**: إن طرح السؤال مهارة تهدف إلى جمع المعلومات من الطرف الآخر، أو بناء علاقة معه إن كان أول لقاء مثلًا، وتعد مهارة طرح السؤال مفيدة لأنها تجمع المعلومات في وقت قصير وتُدخل عنصر التشويق للنقاش، وتتنوع أنواع الأسئلة فهناك أسئلة مباشرة تسأل في صلب الموضوع وأسئلة غير مباشرة، وأيضًا قد تصنف بأسئلة مغلقة تكون إجابتها محددة بنعم أو لا، أو أسئلة مفتوحة يمكن الإسهاب في الإجابة، فيجب اختيار نوع السؤال حسب الموقف المحيط.[[3]](#footnote-4)

-3**مهارة الحديث المؤثر، الشرح**: وهي المهارة التي يتفق بها الشخص مع الآخرين، وهذه المهارة تتطلب الاستماع الجيد، وتوظيف الخبرات الحياتية مثل البحث عن إيضاحات وأمثلة واقعية وقصص ملموسة، وأيضًا تطلب هذه المهارة معرفة ما استجد من المعلومات في موضوع الحوار ليملك من المعلومات واللغة والمصطلحات ما يساعده في التواصل وعملية الإقناع، وهي مهارة تتطلب الخبرة والممارسة

-**4المهارات غير اللفظية** : تحدد المهارات غير اللفظية مدى نجاح عملية التواصل، وهي لا تقل أهمية عن المهارات اللفظية فهي التي تحدد مدى رضى ومدى اندماج وتفهم الموقف التواصلي، ومن أهم المهارات غير اللفظية الآتي[[4]](#footnote-5):

 -5-التواصل البصري: يقال إن العين يمكن أن تهدد كالبندقية، ويمكن بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص فرحًا، فالعين مفتاح الروح، وهي محرك أساسي لعملية التواصل، ولكن لا يقصد بالتواصل البصري إطالة النظر للأشخاص بل إنه في الظروف العادية يكون لمدة من 5 إلى 15 ثانية، ثم يقوم الفرد بإزاحة نظره إلى شيء آخر ثم الرجوع مرة أخرى والاستمرار في عملية التواصل البصري.

**- 6-السلوك الحضوري**: يعني السلوك الحضوري وضعية الجلوس ومواجهة الشخص الآخر، والاسترخاء فعندما يسلك الفرد سلوكًا حضوريًا مع الأفراد يعني أنه يظهر التقدير والاحترام لهم ولنفسه، فيجب أن يختار الفرد وضعية جلوس أو وقوف تكون باتجاه من يتحدث معه فتكون عملية التواصل أكثر فاعلية، ويجب على الفرد أن يكون في وضعية مرنة غير متوترة.

 -تعابير الوجه: تعابير الوجه تعطي تغذية راجعة فورية للآخرين، قد لا يعيها الفرد نفسه وقد ينتهي الأمر بأن تفشل عملية التواصل بسبب تعابير الوجه الفورية، ولكي يضمن الفرد عملية تواصل فعالية يجب أن يحافظ على تعابير مبتهجة في الوجه والإيماءات، ولضمان ذلك يجب على الفرد التدرب والممارسة.

8-**العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال :**

تتأثر قدرة الفرد على تطبيق أنواع مهارات الاتصال بعوامل محددة، وترتبط هذه العوامل إما بالفرد نفسه أو في البيئة المحيطة به، فلا بد أن يكون الفرد على دراية بتلك العوامل التي تؤثر على مهارته في التواصل، ومن العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال الآتي[[5]](#footnote-6):

--**الكفاية اللغوية**: يقصد بها معرفة أطراف النقاش أي المرسل والمستقبل باللغة ودلالات مفرداتها وتراكيبها وأساليبها التعبيرية مثل المجاز، والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة، فكلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته بوضوح وزادت قدرة المستقبل على تفهم معانيها.

- الافتراضات السابقة: بالتأكيد تؤثر الافتراضات السابقة على القدرة على التحكم بمهارات الاتصال ويقصد بالافتراضات السابقة أي الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما البعض بناءً على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية.

 -رجع الأثر: وهي الرسائل اللفظية مثل الرسائل الكلامية، وغير اللفظية مثل الحركات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل للمرسل، وتسمى بالتغذية الراجعة، فالتغذية الراجعة التي يستلمها الفرد المرسل من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحدس سهلًا، وقد تجعله صعبًا.

- الضجّة والتشويش: وتعني الظروف البيئية والنفسي المحيطة في الموقف الاتصالي، كدرجة الحرارة، والضوضاء، ومناسبة الوقت، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل، فهذه الظروف تؤثر في قدرة الفرد على تطبيق أنواع مهارات الاتصال.[[6]](#footnote-7)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| تعريف للمهارة والعلم نرى أن هناك مهارات مكملة بل ضرورية ليكتمل تطوير مهارات المعلم العلمية والتعليمية ويستطيع رفع مستوى أداؤه وكفاياته العلمية ويمكن أن نورد بعض هذه المهارات وهي :1. مهارات التفكير بأنواعه .2. مهارات التركيز3. مهارات التذكر . 4 . مهارات استخدام خريطة العقل5. مهارات القراءة بأنواعها 6. مهارات التلخيص7. مهارات التفوق الدراسي 8 . مهارات الحفظ9. مهارات الاستماع 10 . مهارات الإنصات11. مهارات الربط .12. مهارات التطبيق13. مهارات التخيل .14. مهارات التدوين15. مهارات بناء وتحديد الأهداف 16 .مهارات التخطيط17. مهارات التعامل مع تكنولوجيا التعليم وخاصة المهارات الحاسوبية وغير ذلك . |   |   |

**التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة**

أثبتت الدراسة بأن عوامل النجاح المهني يمكن تقسيمه إلى قسين:
القسم الأول هي المهارات العلمية والمهنية : كحاجه المهندس إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع .
القسم الثاني هو مهارات الاتصال : ويغفل عنها الكثير ، عندما نضع مهارات الاتصال في مقابل المهارات العلمية والمهنية ، نجد أن الدراسات الحديثة أثبتت وأظهرت أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جدا بما يقارب 80% إلى مهارات الاتصال ويتبقى 20% للمهارات العلمية والمهنية .
عندما يمتلك الشخص المهارات العلمية والمهنية ولكنه يفتقر مهارات الاتصال فيكون فرص نجاحه للعمل ضعيفة جدا.
بالمقابل من يمتلك مهارات الاتصال عالية جدا ولديه مهارة علمية جيدة فسيحقق نجاح عملي كبير جداً .

خالد المطرب: مهارات الاتصال، جامعة الملك فيصل، 2012، ص14

1. د. محمود سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال، صفحة 10. [↑](#footnote-ref-2)
2. د. خالد الحليبي (2009)، مهارات الاتصال مع الأولاد (الطبعة الأولى)، الرياض-السعودية: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، صفحة 11،29 [↑](#footnote-ref-3)
3. المرجع نفسه, خالد الحليبي (2009) صفحة 45 [↑](#footnote-ref-4)
4. المرجع السابق خالد الحليبي 2009 مهارات الاتصال الصفحة 24 26 [↑](#footnote-ref-5)
5. د. محمود سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال، صفحة 30 [↑](#footnote-ref-6)
6. Melanie Pinola (14-6-2014), "Top 10 Ways to Improve Your Communication Skills 8، www.lifehacker.com, Retrieved 28-5-2019.Edited.

 [↑](#footnote-ref-7)