طرائق تطوير المهارات الاتصالية ( التكوين والتدريب) م8

المحاضرة الثامنة: تطوير المهارات والأساليب الاتصالية

\*الهدف العام: أن يكون الطالب قادرا على تطوير أساليب الاتصال اللفظي والكتابي

\*الأهداف الإجرائية:

\*أن يتعرف الطالب على معنى أساليب الاتصال وتنوعها

\* أن يتعرف على طرائق تطوير مهارات الاتصال تكوين تدريب

1 **- /أسلوب والأساليب:**

**أ- لغة:** يقصد بالأسلوب من حيث المعنى اللغوي العام النظام أو مجموع القواعد العامة المميزة ويمكن أن يعني كذلك الخصائص الفردية: أن تتحدث مثلا أسلوب كاتب معين أو الميل إلى إتباع نمط حياة خاص، فالمعنى الإجمالي لكلمة "أسلوب" لغة يعني تفضيلا أو اختيار ما من ضمن مجموعة من البدائل المتاحة في مجال معين([[1]](#footnote-2))، ويعرفه القاموس المحيط بأنه الطريق والفن، فهو على أسلوب من أساليب القوم أي على طريق من طرقهم.([[2]](#footnote-3)) وعرّفه ابن خلدون: بأنه المنوال الذي ينتج فيه التراكيب أو القالب الذي يفرق فيه.([[3]](#footnote-4))

ب-اصطلاحا: هو طريقة خاصة في استخدام اللغة أو سمة ما، أو طريقة ما تحدد هوية الممارسة اللغوية في بيان معين، أو اختيار بين مجموعة من البدائل والإمكانات، وبتعبير آخر هو الفن المعتمد على التنظيم والتناسق وطريقة من النظم وضرب خيال قابل للاحتذاء أو الرواية ويتنوع من استخدام لآخر.([[4]](#footnote-5))

**2/ الاتصال:**

**أ-**لغة: في اللغة العربية الاتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل،الذي يحمل معنيين:الصلة والبلوغ.فالأولى يعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين .أما الثاني فهي البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما.

وكلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى عمومي أو شائع،ويعني في اللغة الانجليزية ِcommunisme مشتركة أو اشتراكي.([[5]](#footnote-6))

وبذلك فان الأصل اللاتيني للكلمة يمكن أن يعبر عن ما يؤول إلى المجموع أو ينتقل إليهم أو منهم بصورة مشتركة.

أما بالنسبة لقاموس أكسفورد يعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات(بالكلام أو الكتابة أو الإشارات).([[6]](#footnote-7))

كما عرف الاتصال على أنه فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص لأخر.([[7]](#footnote-8))

**ب-اصطلاحا:** يعرفه **كارل هوفلاند**: أن الاتصال هو العملية التي يقوم خلالها القائم بالاتصال منبهات(عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).([[8]](#footnote-9))

إذن كلمة الاتصال تشير إلى عملية تبادل المعاني فيها طرفان: مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر فإذا وقع بين شخصين فإنه يسمونه بالاتصال الفردي الشخصي وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو الجماهيري masse de communication.([[9]](#footnote-10))

وعلى هذا فإن عملية الاتصال هي عملية تبادل بين شريكين وتشتمل على العناصر الرئيسية التالية: مرسل، رسالة، وسيلة، مستقبل.([[10]](#footnote-11))

ويشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه...([[11]](#footnote-12))

**ج-المهارات الاتصالية:** ج-إجرائيا: يمكن تعريفها أنها مهارات وطرائق الاتصال المستخدمة في الحياة العملية والتي ينقل بموجبها الشخص أفكار أو معلومات أو مفاهيم لشخص أخر عن طريق رسائل كتابية أو شفهية مصحوبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسد وعن طريق إحدى وسائل الاتصال ثم يرد الشخص الآخر بدوره على تلك الرسالة وفقا لفهمه لها، وتلعب تلك الأساليب دورا رئيسيا في بلوغ هدفه وهو الإقناع والتأثير أو التعديل والتغيير في السلوك من خلال الرسالة التي يقدمها.

**2-مفهوم التحسين:**

**أ-لغة:** يعرف التحسين على أنه: اسم بني على تفعيل، ومثله تكاليف الأمور... وهو يحسن الشيء أي يعمله، ويستحسن الشيء أي يعد حسنا.([[12]](#footnote-13))

كما يعرف فعل التحسين (حسن) على أنه: حسن الشيء، جعله حسنا وزينه...

وأحسن الشيء أتقنه، وأحسن إليه: أعطى فوق ما هي عليه، وأحسن ضد أساء.([[13]](#footnote-14))

كما نجد أن العرب تستخدم لفظ "الحسن" كنقيض للفظ "القبح" ونقول: حسّنت الشيء تحسينا زينته وأحسنت إليه وبه.([[14]](#footnote-15))

**ب-اصطلاحا:** إن المعنى الاصطلاحي للتحسين والذي نريد معالجته من خلال هذه الفقرة يتعلق بتحسين الخدمة العمومية والتي تشكل محور دراستنا، إذ نجد أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتماده للمصطلح مرادف اللفظ "التحسين" ألا وهو مصطلح "اصلاح" بقوله أن: "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير.([[15]](#footnote-16))

وبالتالي فإن إصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغييرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة،وكذا طرق عملها، بهدف إدارتها على نحو أفضل ويكون ذلك باستعمال آليات تحسين الأداء الإداري بشكل عام سواء فيما يخص وضع السياسات أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات وإدارة الموارد البشرية وتطوير الأساليب الاتصالية واستعمال أنظمة الاتصالات والمعلومات.([[16]](#footnote-17))

**4-**

الإيمان الراسخ من قبل قادة الثورة بان سلاح الإعلام قوة لا يستهان بها لمواجهة زيف وتضليل الإعلام الفرنسي الذي يعمل على تشويه صورة الثورة الجزائرية وقادتها.

رغم قوة الإعلام الفرنسي إلا أن جريدة المجاهد بطاقمها الصحفي قليل العدد والعدة والعتاد وقمع الاستعمار الفرنسي ومحاربة كل أشكال النشر من قبل جريدة المجاهد إلا أنها تحدت القوة الاقتصادية للإعلام الفرنسي وكانت غصة في حلق الاستعمار الفرنسي.

إذا كان الكون من حولنا مليء بالأشخاص فهي سمة خلقها الله تعالى بهدف معين و بترتيب وبمعيار كوني هام ,حيث أن الأشخاص

مهمتهم في الحياة هي التعمير و البناء والتكاثر في الأرض ,ولن يأتي هذا إلا من خلال الاتصال بين الناس فالاتصال هو وقود

التفاعل الإنساني، فهو العملية التي بموجبها تنتقل الأفكار والمعلومات والمشاعر والخبرات بين الناس. فقد أصبح نجاح الإنسان في الحياة مرهون بقدرته على التواصل مع الآخرين؛ فنحن نتبادل معهم كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، بداية من السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، فالفرد يمضي يومه متحدثاً أو مستمعاً، أو قارئاً؛ لذا فهو منغمساً ومُحاصراً في كل مكان أو زمان بنشاط اتصالي ما، حتى ولو بلغة جسده. إذن فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين، لذا لابد لنا من إتقان أساسيات ومهارات الاتصال الفعال حتى نستطيع تحقيق أهدافنا وتحسين علاقاتنا بمحيطنا الاجتماعي , فما هي مهارات الاتصال ?وفيما تتمثل اهميتها ? وما هي انواعها ?

**3- الاتصال والتواصل:**

الاتصال أو التواصل بالإنجليزية: Communication) هو نقل، أو تبادل المعلومات من مكان، أو شخص، أو مجموعة إلى مكان آخر عن طريقِ التحدث، أو الكتابة، أو استخدام وسائل أخرى لنقل الأفكار، والمشاعر. ويتضمن كل اتصال مرسلاً، ورسالة ومستلماً واحداً على الأقل، مما قد يجعل هذا يبدو بسيطاً، إلا أن التواصل موضوع معقد في الواقع؛ فهو أكثر من مجرد نقل معلومات فحسب لما يتطلب من عنصر نجاح في نقل، أو إيصال الرسالة، سواء كانت معلومات، أم أفكاراً، أم عواطف. بالإضافة إلى وجود مجموعة من العوامل التي قد تؤثر في جودة نقل هذه الرسالة، والتي قد تتمثل في العواطف، والوضع الثقافي، والوسيلة المستخدمة للتواصل، ومكان تواجد أطراف الاتصال، فإن هذا التعقيد هو السبب الكامن وراء اعتبار مهارات الاتصال الجيدة أمراً مرغوباً فيه من قبل أرباب العمل في جميع أنحاء العالم.[[17]](#footnote-18)

**4- مهارات الاتصال :**

يُمكن تعريف **مهارات الاتصال** على أنّها المهارات المستخدمة في الحياة العملية، والتي ينقل بموجبها الشخص أفكاراً أو مفاهيمَ أو معلومات لشخص آخر عن طريق رسائل كتابية أو شفهية مصحوبة بتعبيرات الوجه، ولغة الجسد وعن طريق إحدى وسائل الاتصال، ثمّ يرد الشخص الآخر بدوره على تلك الرسالة وفقاً لفهمه لها، وتلعب تلك المهارات دوراً رئيسياً في الترويج للفرد، سواء عند تقدّمه لإحدى الوظائف أو تأهله لبرنامج معيّن يعتمد على التنافس بينه وبين الآخرين أو دخوله في إحدى الانتخابات أو تقدّمه لخطبة فتاة أو دعوته لرسالة هادفة وغيرها.[[18]](#footnote-19)

5-**عناصر الاتصال :**

-المرسل: هو صاحب الرسالة.

- المستقبل: هو من تُرسل إليه الرسالة

-. الرسالة: هي المعلومات أو البيانات أو أي شيء آخر يرغب المرسل بإبلاغه للمستقبل.

-الوسيلة: هي الطريقة التي أرسلت فيها الرسالة، سواء كتابة أو شفاهة أو ضمن الأجهزة الذكية.

-**البيئة**: هي التي تؤثر على الرسالة في الوضوح والدقّة والفعالية.

**طرق تحسين مهارات الاتصال :**

 فيما يلي بعض الأمور المهمة التي تحسن القدرة على التواصل الفعال مع الآخرين.

 -التعرف على من يتم التواصل معه : إن التعرف على شخصية من يتم التواصل معه من أهم الأمور التي يجب العمل عليها عند البحث عن تحسين مهارات الاتصال، فهو بمثابة فك تشفيرٍ لفهم الآخر، وهذا يشمل كل شيء في شخصيته، بما في ذلك مزاجه العاطفي. فإن أي شيء يمكن معرفته قبل، وأثناء التواصل يمكن أن يحسن القدرة على توصيل الرسالة بالشكل المطلوب.

**- الاستماع** : من المهم أن يكون الشخص مستمعاً جيداً حتى يصبح محاوراً جيداً، مما يوجب على الفرد ممارسة الاستماع النشط، وإيلاء الاهتمام لما يقوله الآخرون، وتوضيح أوجه الغموض من خلال إعادة صياغة أسئلتهم لتحقيق فهم أكبر، فالأشخاص الذين لديهم مهارات اتصال فعالة يميلون إلى التحدث بقدر أقل، والاستماع بقدر أكبر، ومن الجدير بالذكر أن أولئك يقومون بإيصال رسائلهم بشكل أوضح من نظرائهم الذين يتحدثون بكثرة. ويعتبر إبلاء الاهتمام بالمتحدث، وتركه يواصل حديثه دون مقاطعة من أساليب الاستماع الجيد، الذي يعد أمراً شاقاً يحتاج إلى تدريب، لكن إدراك الفكرة القائلة بأن المحادثة الجيدة هي عبارة عن طريق ذي اتجاهين، لا يشترط فيه أن تتطابق أساليب الاتصال بين الطرفين ستقلل من القلق، والتوتر الحاصلين عند التواصل مع الآخرين.

-**الإيجاز :** يجب أن يحرص المتحدث على نقل الرسالة بأقل عدد ممكن من الجمل، وتجنب حشو الكلمات؛ لما يسببه ذلك من تشويش للمستمع ، كما ينبغي تجنب التحدث بشكل مفرط، أو استخدام كلمات مربكة قد تسبب لبساً لدى الجمهور.

**- التواصل غير اللفظي** : للتواصل غير اللفظي، أو للإشارات المادية تأثير كبير على الآخرين يفوق الكلمات، ومن الأمثلة على ذلك، التواصل بوضوح، وتنمية الثقة بالنفس، وتبني الموقف المناسب، وتجنب الترهل، أو طي الذراعين، أو جعل النفس تبدو أصغر مما هي عليه، وملء المساحة المتاحة، والتنقل حول المكان إذا كان ذلك ممكناً.

 **-لغة الجسد** : من المهم ممارسة لغة الجسد بشكل جيد، بالتواصل بالعينين، وإيماءات اليد، واختيار نبرة الصوت المناسبة عند التواصل مع الآخرين[[19]](#footnote-20).

 **-الثقة** :  الحرص على الثقة فيما يقال، والتفاعل في التواصل مع الآخرين. اللذين يتمثلان بالحفاظ على اتصال العينين، واسترخاء الجسم، والتحدث بإيجاز. وتجنب جعل العبارات تبدو مثل الأسئلة، أو أن تبدو عدوانية، أو مهينة، من شأنه أن يؤمن تواصلاً فعالاً أيضاً.

**- التفكير والتدوين والتحقق** :يكون ذلك بالحرص على التفكير قبل الحديث، والتأني بعدم قول ما يتبادر إلى الذهن مباشرة. مع كتابة الملاحظات المراد مناقشتها أثناء التحدث مع الآخرين، أو في الاجتماع، دون الاعتماد على الذاكرة. والتحقق من الرسالة قبل إرسالها؛ للتأكد من مناسبة ما تم كتابته مع الرسالة المقصودة.

-**الانفتاح والاحترام** : إن الانفتاح في المواقف التي لا يتفق فيها الفرد مع الآخرين، والتعاطف مع وجهات نظر الغير. واحترام آرائهم بعدم اللجوء إلى تحطيمها، سوف يشعر الشخص الآخر بالتقدير، الأمر الذي سينتج عنه محادثة أكثر صدقاً، وإنتاجية

**–الاسترخاء**: عندما يتواصل الفرد مع الآخرين فإنّه يميل إلى الاعتقاد بأنّهم يحكمون عليه بكل ما يفعل، أو يقول، وهذايؤثر على ما يقوم به أثناء ذلك سواء لاحظ ذلك أم لا، إلا أن ذلك غير صحيح في الحقيقة، مما يعني أن الآخرين غير مهتمين بالحكم على الفرد، وبالتالي إن توصل الشخص إلى الاقتناع بهذا سيشعره بالراحة التي تتيح له الاسترخاء، والتواصل بشكل أكثر وضوحاً وثقة.

**- القصص** :إن اللجوء إلى سرد القصص أثناء المحادثة له تأثير قوي على السامع، لما تقوم به القصص من تنشيط للأذهان، كما أنها تجعل الموضوع أكثر إقناعاً.[[20]](#footnote-21)

 -استخدام الوسيلة الصحيحة : إن اختيار شكل التواصل المناسب له تأثير كبير على تحقيق تواصل جيد بين الأفراد، فعلى سبيل المثال، يعد التواصل بشكل شخصي، ومباشر حول الأمور الخطيرة أكثر ملاءمة من إرسال بريد إلكتروني لمناقشتها.

1. () الصاحب بن عباد: المحيط في اللغة،مطبعة المعارف، ط1، بغداد، 1975،نسخة الكترونية www.cultural.org.ae. [↑](#footnote-ref-2)
2. () المرجع نفسه. [↑](#footnote-ref-3)
3. () ابن خلدون: المقدمة، دار الفكر، ط1، بيروت، 2003، ص589. [↑](#footnote-ref-4)
4. () صالح بلعيد: نظرية النظم، دار هومة، دط،الجزائر،2001، ص156. [↑](#footnote-ref-5)
5. (1) هالة منصور :الاتصال الفعال(مفاهيمه، أساليبه، مهارته)، المكتبة الجامعية ،ط1، الإسكندرية ،2000، ص11. [↑](#footnote-ref-6)
6. (2)فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر،ط1،القاهرة،2003،ص5. [↑](#footnote-ref-7)
7. (3) عصام سليمان الموسى: المدخل في الاتصال الجماهيري، إثراء للنشروالتوزيع،ط6،عمان،2009،ص23. [↑](#footnote-ref-8)
8. () حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصري اللبنانية، ط1، القاهرة، 1998، ص23. [↑](#footnote-ref-9)
9. () زهير احدادن: مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1993، ص9. [↑](#footnote-ref-10)
10. () كرم شلبي: معجم المصطلحات الإعلامية، دار الجيل، ط2، بيروت، 1994، ص201. [↑](#footnote-ref-11)
11. () أحمد عزوز: الاتصال ومهاراته مدخل إلى فنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات اللغة العربية والاتصال جامعة وهران1 احمد بن بلة،ط1،الجزائر، 2016، ص121-122. [↑](#footnote-ref-12)
12. () ابن منظور: لسان العرب، المجلد 12، دار صادر والفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، بيروت، لبنان، 1997, ص86. [↑](#footnote-ref-13)
13. ()عيسى المومني: المنار قاموس مدرسي للطلاب عربي-عربي، دار العلوم للنشر والتوزيع، دط، عنابة، الجزائر، 2007، ص120. [↑](#footnote-ref-14)
14. () إسماعيل بن عماد الجوهري: تاج اللغة وصحاح العربية، المجلد5، دار العلم للملايين، ط1، بيروت، لبنان، 1990، ص209. [↑](#footnote-ref-15)
15. () عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص البيروقراطية ، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص60. [↑](#footnote-ref-16)
16. () دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة، منشور صادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ط1، يونيو 2009، ص3، الموقع الإلكتروني للبرنامج: WWW.UNDP.ORG-12-01-2018. [↑](#footnote-ref-17)
17. د. محمد سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال، صفحة 54. [↑](#footnote-ref-18)
18. برت دكر(2014)، فن الاتصال، صفحة ،،79 [↑](#footnote-ref-19)
19. نجيب الحصادي، محمد السيد (2009)، مهارات الاتصال (الطبعة الأولى)، القاهرة-مصر: المركز القومي للترجمة، صفحة 35.

 [↑](#footnote-ref-20)
20. المرجع السابق نجيب الحصادي، محمد السيد (2009)، مهارات الصفحة 12 [↑](#footnote-ref-21)