

# الاتصال وتكنولوجيا المعلومات

المحاضرة الأولى :

مفاهيم أساسية في الاتصال



# طبيعة الاتصال :

أن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر عند اتصالهم ينخرطون في جملة من الأنشطة

○ نشاط عقلي (المخ) : حيث يتعين على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو عبر له عنه ،

○ نشاط نفسي : إذ يتعين على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين .

○ نشاط اجتماعي : حيث إن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية ، وقد يكون لهذه البيئة الاجتماعية تأثير يفرضه السياق أو الموقف .

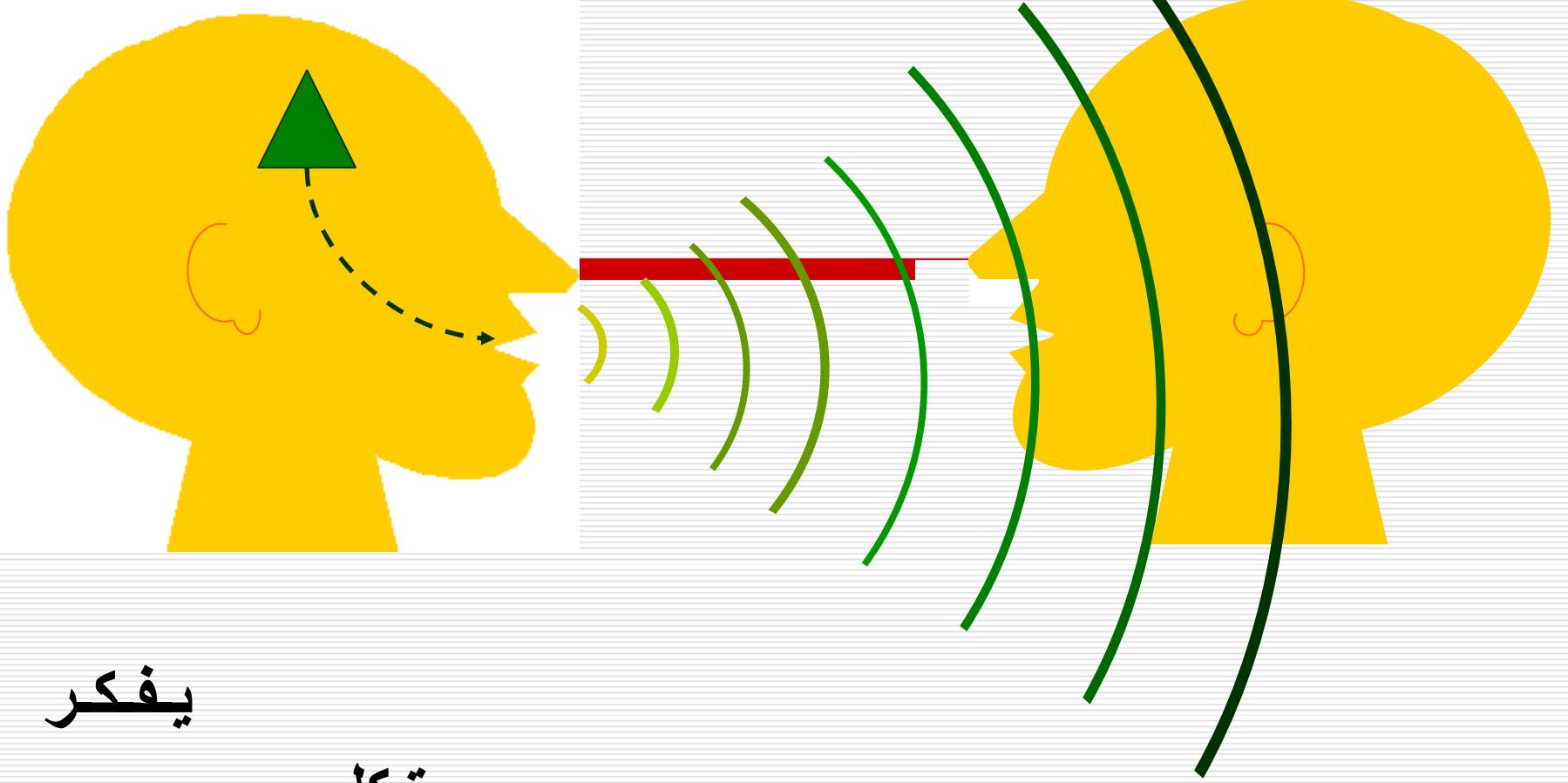
○ نشاط ثقافي : لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات ، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة .

## مفهوم عملية الاتصال

---

- الاتصال هو عملية تبادل المعلومات و الأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم ، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية ، وتنبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع والتفاعل مع الآخرين .
  - المقصود بالاتصال ... انتقال المعلومة بين طرفين سواء في اتصال الإنسان مع ذاته تنتقل المعلومة بين الوعي واللاوعي ، أو اتصاله مع الآخر حيث تتم مخاطبته له لتساعده على نقل المعلومات الجديدة الإيجابية من وعيه إلى اللاوعي لديه .
-





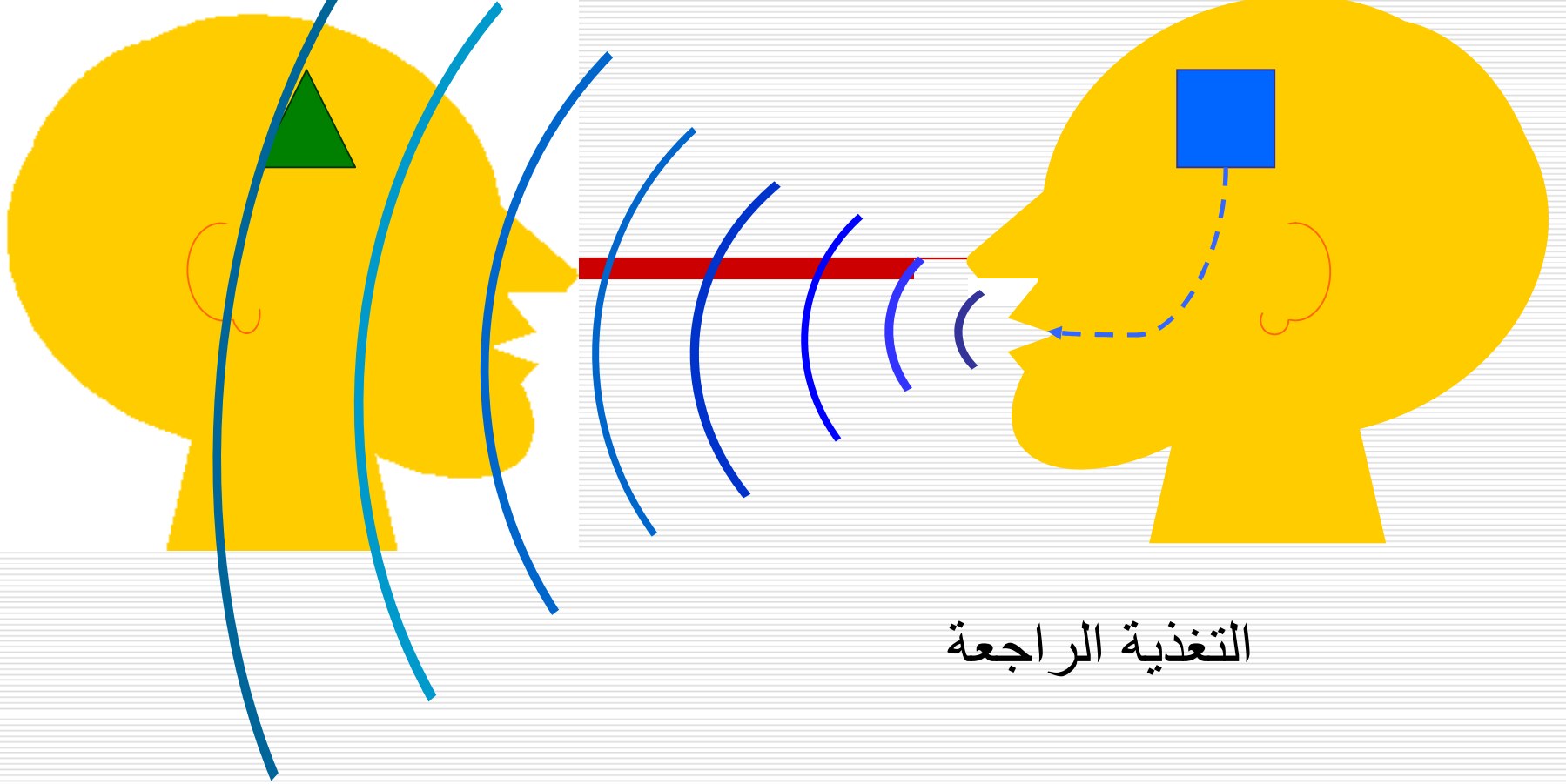
يفكر

يتكلم

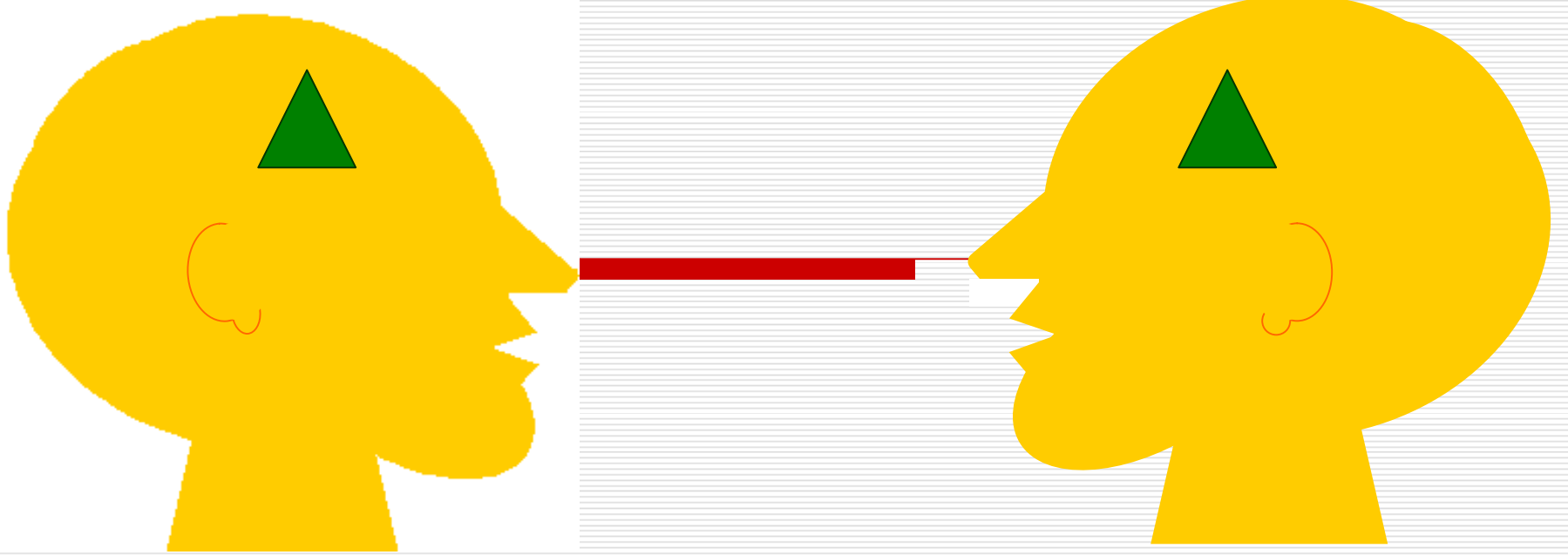
يتصل/ يتحدث

يوثر

---

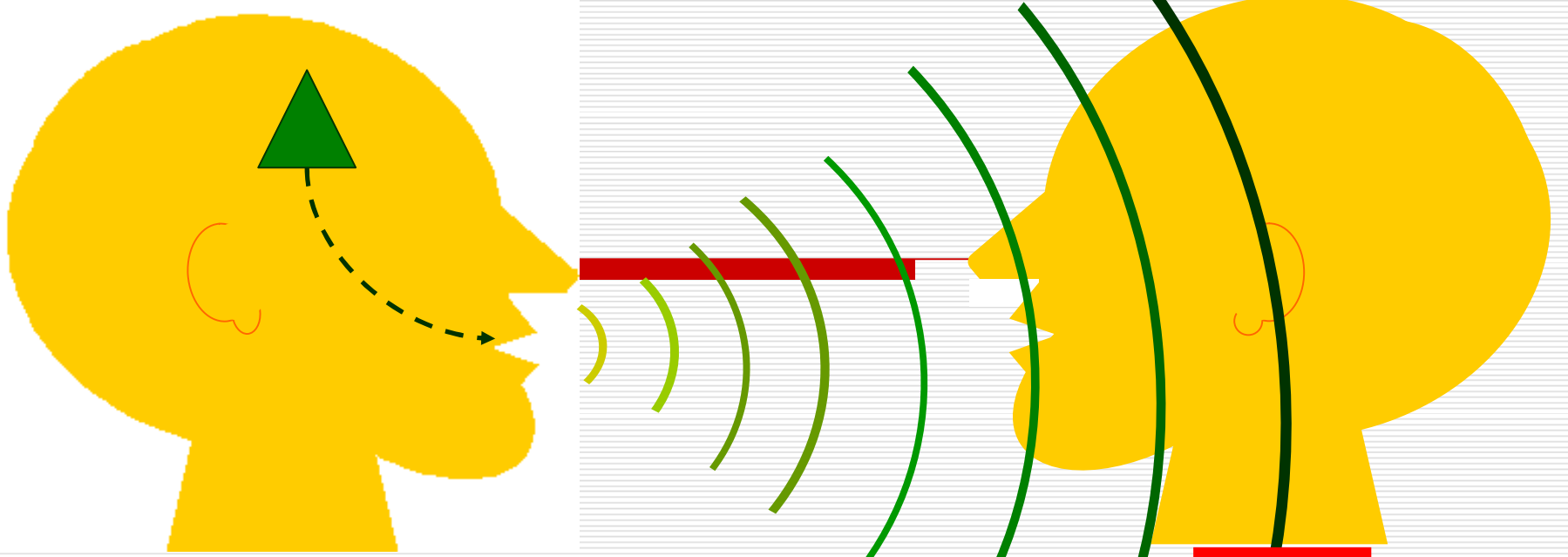


التغذية الراجعة



الأداء  
المطلوب





التغذية الراجعة

الأداء  
المطلوب

يفكر

يتكلم

يتصل/ يتحدث

التأثير



# وهكذا يمكننا الخروج بما يلي

- الاتصال هو عملية محاولة اخبار معلومة من مرسل الى مستقبل باستعمال وسيلة
- الاتصال هو عملية تطلب مجموعة من المهارات البلاغية ( الحديث الشخصي ، او الذاتي والذي هو بمعنى المعالجة الذاتية والشخصية والاستماع ، الملاحظة ، الكلام ، التساؤل ، التحليل) .
- الاتصال هو عملية تطويرية تحدث مع الوقت وتؤثر وتاثر بجميع المجالات المختلفة في الحياة (البيت ، المدرسة ، المجتمع العمل ، وغير ذلك) وعن طريقها يحدث التعاون والمساعدة في المجتمع
- الاتصال هو بيان يحمل رسالة عن طريق وسائل مختلفة سواء كانت لفظية او غير لفظية
- الاتصال هو تحويل فكرة تحريضية أو إماءه أو حركة من مرسل إلى مستقبل ينتج عنها من الأخير الاستجابة
- الاتصال هو مهارة مكتسبة تولد مع معظم الناس ولكي يتم الاتصال بطريقة ناجحة يجب تعلم مهارات الاتصال الفعال وتعلم الاستماع وتطوير قدرة الفهم .
- الاتصال هو عملية نستخدمها نحن البشر لتحقيق الفهم

# تعريف الاتصال

- يرى ( فيلبس و متزجر ) إن الاتصال هو " وضع الأفكار في صياغات ( رسائل ) وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن ان يتفهما الطرف الآخر وأن يتصرف بالشكل المطلوب. الاتصال يعني ذلك الميكانزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الامور عبر المكان واستمرارها عبر الزمان
- عالم الاجتماع " تشارلز رايت " فهو يرى بأن (الاتصال هو عملية نقل المعنى او المغزى بين الأفراد)
- " بيرلسون وستايدز " فق عرف الاتصال بأنه ( عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب ، إما شفويا او باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك ) وقد وصف " روجرز وكنكايد " الاتصال بأنه " العملية التي يخلق فيها الافراد معلومات متبادلة ليصلوا الى فهم مشترك "

## تعريف الاتصال

---

- لـ "جورج لندبرج" فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي تكون حركات او صور او لغة او أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.
  - "كارل هوفلاند" يرى بأن الاتصال هو العملية التي ينقل عمداً بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين وعلى عكس ذلك يرى "ادوارد سابير" بأن الاتصال يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلاً متعمداً للمنبهات.
  - وتم تعريف الاتصال أيضاً بأنه "عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر".
-

## تعريف الاتصال

---

○ ويمكن بالتالي لنا ان نخرج بتعريف شامل هو أن الاتصال هو عملية تبادل المعلومات، الأفكار، الأخبار، تنطلق من منطقة أولى تسمى بالمصدر أو المرسل محملة بالمعلومات والأفكار كما سلف الذكر، منتقلة عبر قناة ما تصل إلى المستقبل كان فردا أم جماعة فيحدث عند ذلك عملية تغذية عكسية التي يتم فيها رد المعلومات الى المرسل مرة أخرى

---

# مبادئ الاتصال Principles of Communication

---

## ○ مبدأ الوضوح Principles of Clear

لكي يتم الاتصال فلا بد من استخدام اللغة ؛ وهي من مسؤولية المرسل بتصميم وصياغة الاتصال والتعبير عن ذلك بطريقة مفهومة سواء بالكتابة أو الكلام والتخاطب.

## ○ مبدأ الاهتمام والتركيز Principles of Attention

أي أعط كل انتباهك واهتمامك لاستقبال الاتصال . ومع وجود مبدأ الوضوح ،  
فأي اتصال لا يمكن أن ينجح إذا لم يكن مفهوما .

---

# Principles of Communication مبادئ الاتصال

---

## ○ مبدأ التكامل والوحدة Principles of Integrity

يساعد هذا المبدأ على مساندة الأهداف التنظيمية ، حيث يتصل بأغراض وأهداف الاتصال فهذا المبدأ بالنسبة للمسئول وسيلة وليست غاية

## ○ مبدأ إستراتيجية استخدام التنظيم غير الرسمي

تقوم التنظيمات غير الرسمية بسبب الحاجة لنقل البيانات ونشرها وتنشأ هذه التنظيمات بموافقة أو بدون موافقة المسؤولين ، ويكون لها التأثير النافع أو الضار على المنظمة ، فتدقق الرسائل قد يتم رسميا من الرئيس إلى المرؤوس ومن المرؤوس إلى الرئيس ، وهذا المنفذ قد لا يكون ملائما ، أو لا يثق به لنقل كل أنواع الرسائل لذلك يجب أن يستفيد المسؤولين من المدخل غير الرسمي .

---

## أهمية الاتصال :

○ أشار جون ديوي لثلاثة أسباب لأهمية الاتصال لحياة الجماعة وهي :

n إن وجود المجتمع ومن ثم استمراره متوقف على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار إلي الناشئين، ولا يمكن للحياة الاجتماعية أن تدور بغير هذا النقل الشامل للمثل العليا والأمان والقيم والآراء من الأفراد الراحلين عن حياة الجماعة إلي أولئك الوافدين عليها.

n الناس يعيشون جماعة أفضل بفضل ما يشتركون فيه من أهداف وعقائد وأمان ومعلومات ومعارف، والاتصال هو وسيلة اكتسابهم إياها.

## أهمية الاتصال تنبع من :

- تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمالنا اليومية - ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين ٧٥-٩٥٪ من وقت رؤساء العمل.
- تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية
- ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي
- تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك، وتوحيد الجهود بما يمكن أي منظمة من تحقيق أهدافها .
- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة.
- وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات الأفراد في مجال توجيه فعاليات العاملين كما تشكل وسيلة مثلى أيضاً لتحفيزهم للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

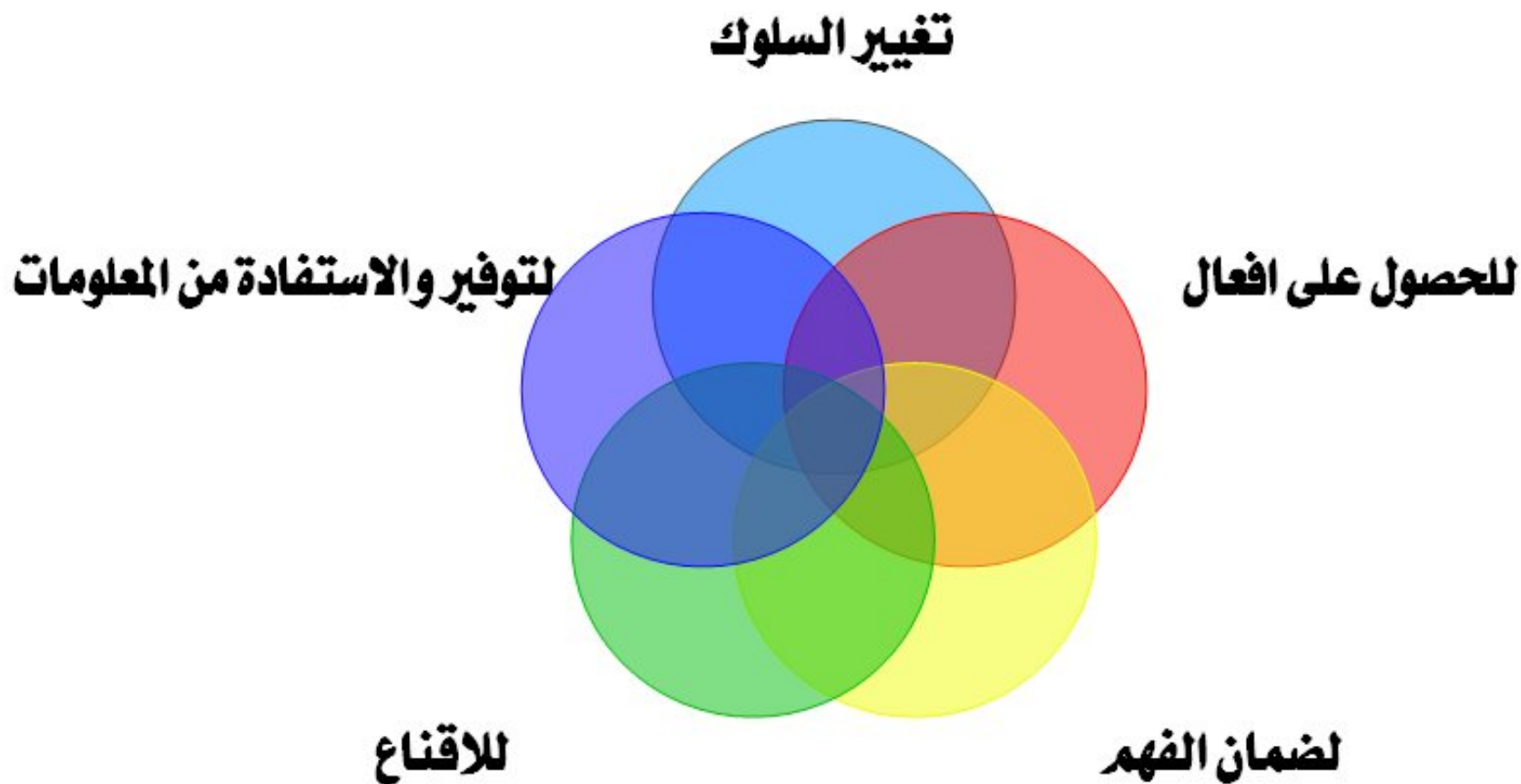


## خصائص الاتصال

---

- ١- الاتصال عملية مستمرة
  - ٢- الاتصال يشكل نظاماً متكاملًا
  - ٣- الاتصال تفاعلي وآنلي ومتغير
  - ٤- الاتصال غير قابل للتراجع أو التبادلي غالباً
  - ٥- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون
  - ٦- الاتصال ذو أبعاد متعددة
-

# أهداف الاتصال



# أهداف الاتصال

---

من وجهة نظر المرسل نجد أن هدف الاتصال عنده هو:

○ نقل فكرة معينة

○ الإعلام

○ التعليم

○ الإقناع

○ الترفيه

---

# أهداف الاتصال

---

من وجهة نظر المستقبل فيمكن تحديد الأهداف التالية :

○ فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.

○ تعلم مهارات جديدة.

○ الاستمتاع والهروب من مشاكل الحياة.

○ الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات بشكل مفيد.

---

# أهداف الاتصال

---

**الأهداف المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية**

**وتشمل مجموعة من الأهداف على النحو الآتي:**

**(أ) البقاء والحفاظ على الحياة**

**(ب) الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان**

**(ج) الحاجة إلى الإقناع**

**(د) ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين**

**(هـ) الإعانة على اتخاذ القرار**

**(و) الحاجة إلى التوكيد:**

---

# أهداف الاتصال

---

**الأهداف المتعلقة بالجوانب الاجتماعية :**

**يشتمل هذا مجموعة من الأهداف على النحو التالي :**

**(أ) التعاون مع الآخرين**

**(ب) الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع**

---

# أهداف الاتصال

---

**الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية:**

**وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:**

**(أ) الحصول على المعلومات**

**(ب) فهم العالم من حولنا**

---

# أهداف الاتصال

---

○ الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير من النفس :

هناك غرض واحد بارز تحت هذا التصنيف

أن الناس يقومون بالاتصال بقصد التعبير عن أمانيتهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى. ويشمل هذا كثيراً من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية.

---

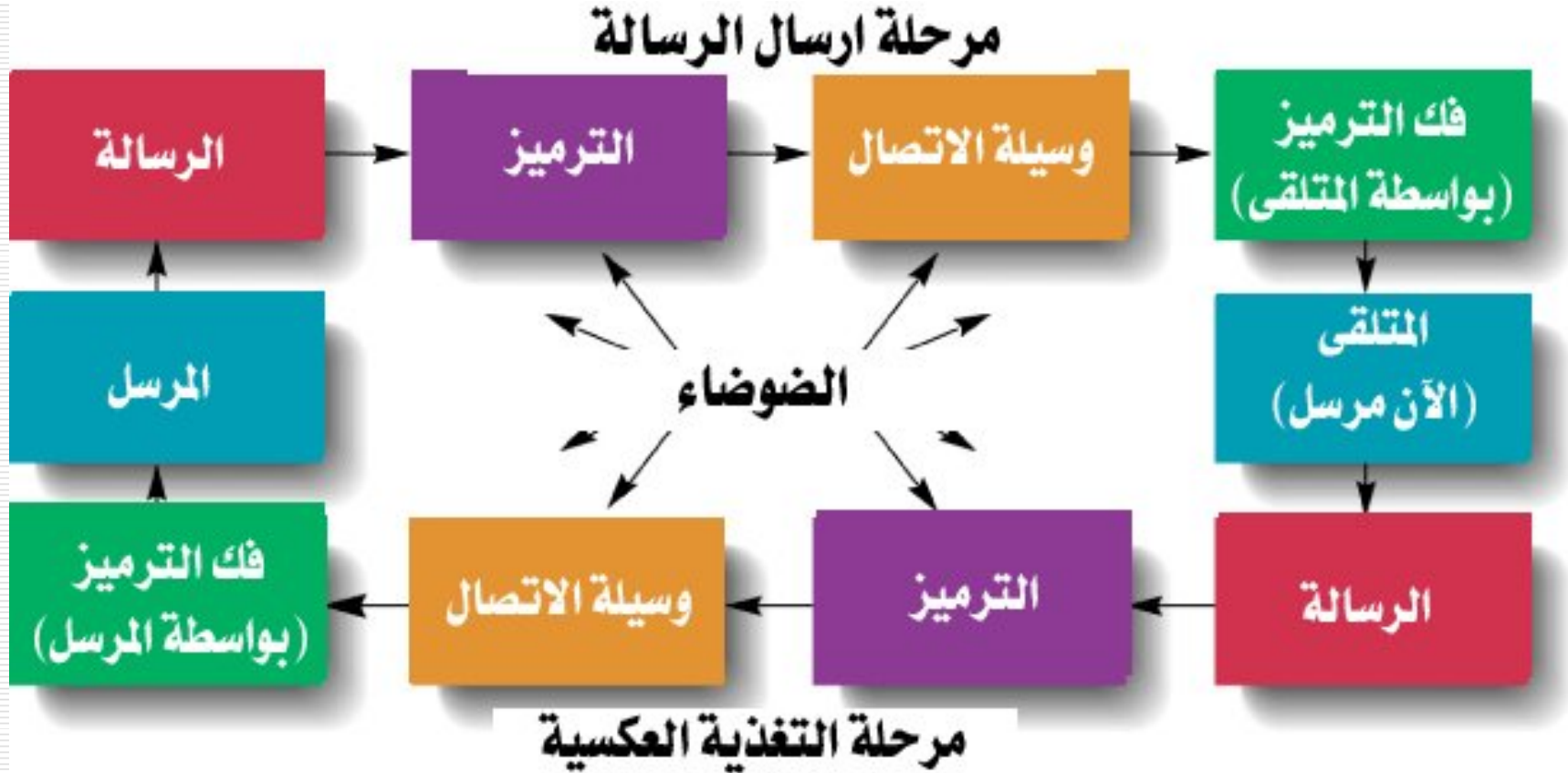


## بعض المفاهيم المغلوطة عن الاتصال

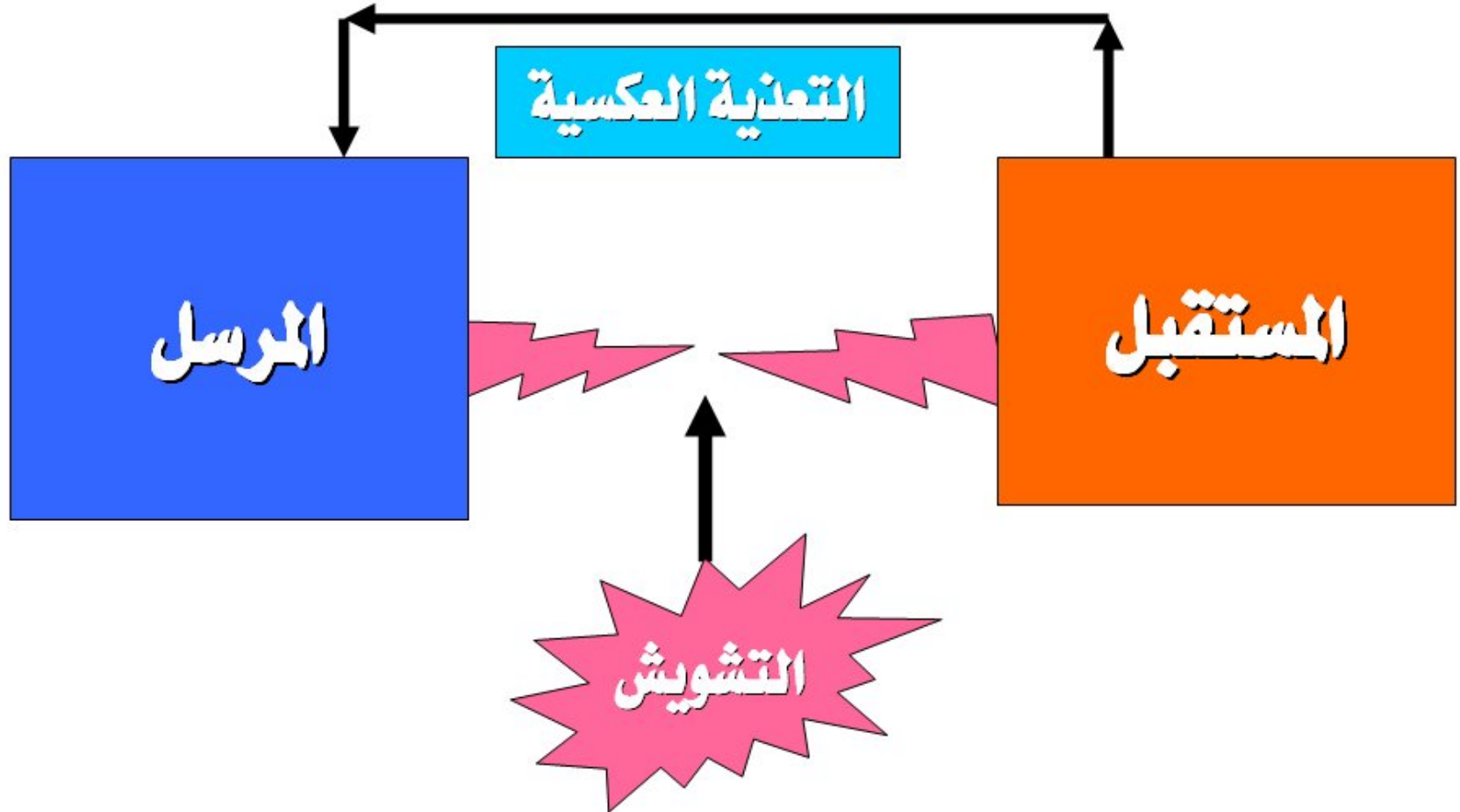
---

- ١- الاتصال سيحل كافة المشكلات
  - ٢- الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه
  - ٣- الاتصال شيء إيجابي دائماً
  - ٤- الكلمات التي نستخدمها هي التي تحمل معاني الاتصال
  - ٥- الاتصال قدرة طبيعية
-

# عملية الاتصال وعناصرها



# اثر التشويش في العملية الاتصالية



# اثر التشويش في العملية الاتصالية

- يمكننا أن نقسم التشويش إلى أربع أقسام
- أ - التشويش المادي : وهو التشويش الخارجي كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع وهذا المصدر بدرجة ما في كل بيئة اتصالية وقد يشمل التشويش المادي أيضا الرائحة غير المريحة أو درجة حرارة الجو أو رائحة عطر قوية
- ب - التشويش النفسي : هو التشويش الداخلي في عقل الإنسان فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر في المعنى المتبادل في العملية الاتصالية
- ت - التشويش الدلالي : هو اختلاف معنى الكلمة من شخص لآخر علي سبيل المثال : كلمه ( عين ) قد تعني عين الماء أو عين الإنسان أو عين الحقيقة وهكذا
- ث - التشويش التكنولوجي : يتمثل في تشويش شبكة المحمول أو قناة التلفزيون او موجة الراديو.

# أنواع الاتصال



- الاتصال الذاتي
- الاتصال الآلي
- الاتصال الشخصي
- الاتصال الجمعي
- الاتصال الجماهيري
- الاتصال بين الثقافات

# أساليب ووسائل الاتصال

---

توجد عدة عدد كبير من تصنيفات وسائل أو أساليب الاتصال ، ومنها :

○ اداة الاتصال : شفوي أو مكتوب او ميكانيكى

○ طبيعة الاتصال : لفظي أو غير لفظي

○ مستوى الاتصال : أفقي أو رأسي

○ شكل الاتصال : رسمي أم غير رسمي

وهذه جميعا تتداخل فيما بينها فيمكن للاتصال اللفظي ان يكون شفويا او

كتابيا كما يمكن للاتصال الشفهي ان يكون رسميا او غير رسمي.

---

# الاتصال الذاتي:

- هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا .
- يتعلق بالأفكار والمشاعر والمظهر العام . كما نراه ونحس به . في ذواتنا .
- يتركز في داخل الإنسان وحده ، فهو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه .
- تتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر ،
- وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ، وهو نفسه الذي يصدر تغذية عكسية عندما يقبل المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها .
- يتأثر بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها . ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين .
- يعتبره بعض العلماء تفكيراً ذاتياً يسبق الاتصال ،
- يحدث هذا النوع من الاتصال لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا أو نستعيد المعلومات أو نخزن معلومات جديد هاو نحل مشكله او نقيم

# الاتصال الشخصي:

- يحدث حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين.
- ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما : الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.
- الاتصال الثنائي عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء.
- n في هذا إطاره يرسل ويستقبل كل من الاثنان رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل.
- n يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.
- الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قليلات
- n تتحقق للمشاركة فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة.
- n نظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، تصبح عملية الاتصال أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي،
- n تزيد فيه فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.



# الاتصال الجمعي:

- فيه تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو إلقاء الكلمة العامة.
- يحدث عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.
- يتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالبا للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم ( بالتصفيق أو هز الرأس أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه ).

# الاتصال الجماهيري:

- يحدث من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب.
- تشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها.
- يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس.
- رغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.
- مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

# الاتصال الثقافي:

- الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية،
- الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.
- يحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى.
- فيه لا بد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب.
- إذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في أوروبا ممسكا بيد صديقك فسيظن الغربيون بكما السوء بينما لا يرى الناس في مصر ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

# تصنيف اساليب الاتصال وفقا لاداة الاتصال:

---



- الوسائل الشفهية
- الوسائل الكتابية
- الاتصال الميكانيكي



# تصنيف اساليب الاتصال وفقا لطبيعة الاتصال:

---

○ الاتصال اللفظي

○ الاتصال غير اللفظي

---

# تصنيف اساليب الاتصال وفقا لطبيعة الاتصال



لفظي

مفردات اللغة

القواعد

النبرة الصوتية



غير لفظي

الايحاء

تعبير الوجه

لغة الجسد

# تصنيف اساليب الاتصال وفقا لطبيعة الاتصال

القنوات الشخصية



المبيعات الشخصية



الكلمة المنطوقة

الوسائط  
المطبوعة



الوسائط المبتوثة  
(المداعة)



القنوات غير الشخصية

# الاتصال اللفظي

---

○ يسبب عدم توافق الإشارات غير اللفظية مع الرسالة اللفظية عائقا لوصول الرسالة، وتؤدي إلى الإرباك والتشويش وعدم التأكد لدي المستقبل

مثال أن يستدعي أحد المديرين موظفا مجتهدا ويبلغه بقرار نقله، بينما يكون ذهن المدير منهمكا في مشكلة أخرى، فيستقبل الموظف الخبر علي أنه عقوبة ما

ولهذا يجب علي المرسل الانتباه ليس فقط إلى الرسالة اللفظية بل أيضا إلي الرسالة غير اللفظية المصاحبة .

---



# الاتصال غير اللفظي

---

- الرسالة غير اللفظية وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ ) ،
  - ويطلق عليه أيضا لغة الجسم **body language** ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من ٩٠٪ من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور،
  - يختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضا .
-

# الاتصال غير اللفظي

---

أسباب الاهتمام بالاتصال غير اللفظي عديدة لكن أهمها :

○ لأن عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية يشكل أحد معوقات الاتصال .

○ يمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح أو تأكيد الرسالة اللفظية .

○ التعبيرات غير اللفظية أكثر ثباتا بالذاكرة لأنها تتركز بالعين أو الحواس الأخرى .

○ التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة علي توصيل الاتجاهات والمشاعر .

---

# الاتصال غير اللفظي

---

## أقسام الاتصال غير اللفظي

يمكن تقسيم الاتصال غير اللفظي إلى ٤ أقسام رئيسية :

- اتصال مادي. ويشمل تعبيرات الوجه، مستوى الصوت، تعبيرات و حركات الجسم .
  - الإشارات. مثل الأعلام، إطلاق المدفعية ٢١ طلقة، البوق أو السارينة .
  - الرموز. مثل استخدام رموز تدل علي المكانة الاجتماعية أو الدينية أو العلمية .
  - استخدام الجماليات. مثل استعمال الموسيقى أو اللوحات الفنية .
-

# الاتصال غير اللفظي

---

- مظاهر الاتصال غير اللفظي:
  - اتصال ساكن "استاتيكي"
  - اتصال حركي "ديناميكي"
-

# الاتصال غير اللفظي

---

- الاتصال غير اللفظي الساكن:
  - الاتصال المادي . يعبر عن حرارة المشاعر، مثل السلام باليد واتصال العين والتربيت وغيرها .
  - الوقفة . تعبر عن مدي الرسمية أو الودية، مثل الاعتدال الارتحاء، طي اليدين أو الرجلين .
  - المسافة . قرب أو بعد المسافة من الشخص الآخر تعتبر رسالة ودية في الثقافة الشرقية، إلا أنها قد تعني معاني عكسية في ثقافات أخرى .
  - الاتجاه . يتم الاتصال بين الأفراد وجها لوجه، أو جنبا لجنب، أو حتى بالظهر. يفضل المتعاونون الجلوس متجابين، بينما يفضل المتنافسون التواجه .
-



# الاتصال غير اللفظي

---

## الاتصال غير اللفظي الحركي:

- تعبيرات الوجه . الابتسام والعبوس، رفع الحاجبين، التقطيب، التثاؤب. ويلاحظ أن دلالاتها واحدة في معظم الثقافات .
  - الإيماء باليد . هي الأكثر استعمالاً والأقل فهماً، حيث أن معانيها شديدة المحلية .
  - طريقة النظر . اتصال العينين يعتبر من الطرق القوية في التأثير، فهي تنقل المشاعر بسهولة، كما يمكنها التعبير عن الاهتمام أو الملل .
-

## Communication barriers

---

- معوقات الاتصال هي العناصر التي يمكن ان تعوق سريان الرسالة او تمنعها تماما من الوصول.
  - توجد عدة تصنيفات لمعوقات للاتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين
-



# معوقات الاتصال

## Communication barriers

---



تصنيف المعوقات الى :

○ معوقات وفقا لبيئة الاتصال

○ معوقات وفقا لطبيعة المعلومات

---

# معوقات الاتصال وطرق التغلب عليها

---

- اختلاف العادات والتقاليد
  - اختلاف الإدراك
  - اختلاف المستوى الثقافي
  - درجة الثقة في المرسل وخبرته السابقة
  - الألفاظ متعددة الدلالة
  - عدم استخدام الحركات والرموز المعبرة
  - عدم الترابط المنطقي في الرسالة
  - عدم اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
  - عدم الدقة والوضوح والشمول واللفظ
  - عدم التغذية الراجعة
  - عدم الانتباه للرسالة
  - الحالة النفسية السيئة
  - عدم التعاون مع المرسل
-

# أهم المعوقات التي تقف في سبيل نجاح الاتصال

---

- أولاً : معوقات شخصية
  - ثانياً : المعوقات التنظيمية
  - ثالثاً : المعوقات البيئية
-

# أهم المعوقات التي تقف في سبيل نجاح الاتصال

---

أولا : معوقات شخصية

○ الخجل : وهو شعور بالحرج يسبب توتر الأعصاب والتلعثم واحمرار الوجه وعدم الثقة بالنفس .

○ ويعالج الخجل بالاندماج الاجتماعي وممارسة الرياضة الجماعية والمشاركة في إلقاء النكت والتعارف بالآخرين وصلاة الجماعة والتحدث مع الزملاء محاولة الاسترخاء عند التوتر والتخطيط الجيد للحديث

---

# معوقات عناصر الاتصال

معوقات في المرسل (الراسل) :

○ هناك عوامل تؤثر في شكل وحجم الأفكار التي ينقلها المرسل وهي : الخبرة والتعلم والفهم والإدراك والشخصية والعمليات الوجدانية والعقلية

○ أهم الأخطاء التي يقع فيها المرسل :

١- دوافع المرسل وميوله وتحيزه واتجاهاته النفسية تؤثر في حجم وطبيعة المعلومات

٢- اعتقاده بأنه في غاية التعقل والموضوعية

٣- تصرفات المرسل غالباً لمصلحته الشخصية وليس صالح العمل

٤- سوء فهم المرسل لما يقدمه للمستقبل

٥- التغيير والإضافة أو الحذف من الرسالة

٦- الاعتقاد بأن المستقبل يفهم بالشكل ذاته الذي يفهمه المرسل

# معوقات في الرسالة

---

- من المؤثرات التي تتعرض لها الرسالة أثناء صياغتها :
  - سوء فهم المعلومات التي تتضمنها الرسالة
    - ٢- صعوبة اللغة التي تقدم بها الرسالة
    - ٣- عدم استخدام تعبيرات الوجه أو حركات الجسد في توصيل الرسالة .
-

# علاج معوقات الاتصال

---

- تقديم الرسالة بشكل يقبله المستقبل
  - تقسيم الرسالة لوحدات صغيرة
  - إعطاء الفرصة للمستقبل للتفاعل
  - والحرص على التغذية الراجعة
-

## معوقات في وسيلة الاتصال

---

- اختيار وسيلة غير مناسبة
  - عدم مناسبة الوسيلة للوقت المتاح للاتصال
  - اختيار وسيلة غير مناسبة للمرسل
  - عدم اتباع الإجراءات المناسبة لاستخدام الوسيلة
  - المساواة بين الوسائل المكتوبة والوسائل المسموعة للاتصال
-



# معوقات في المستقبل :

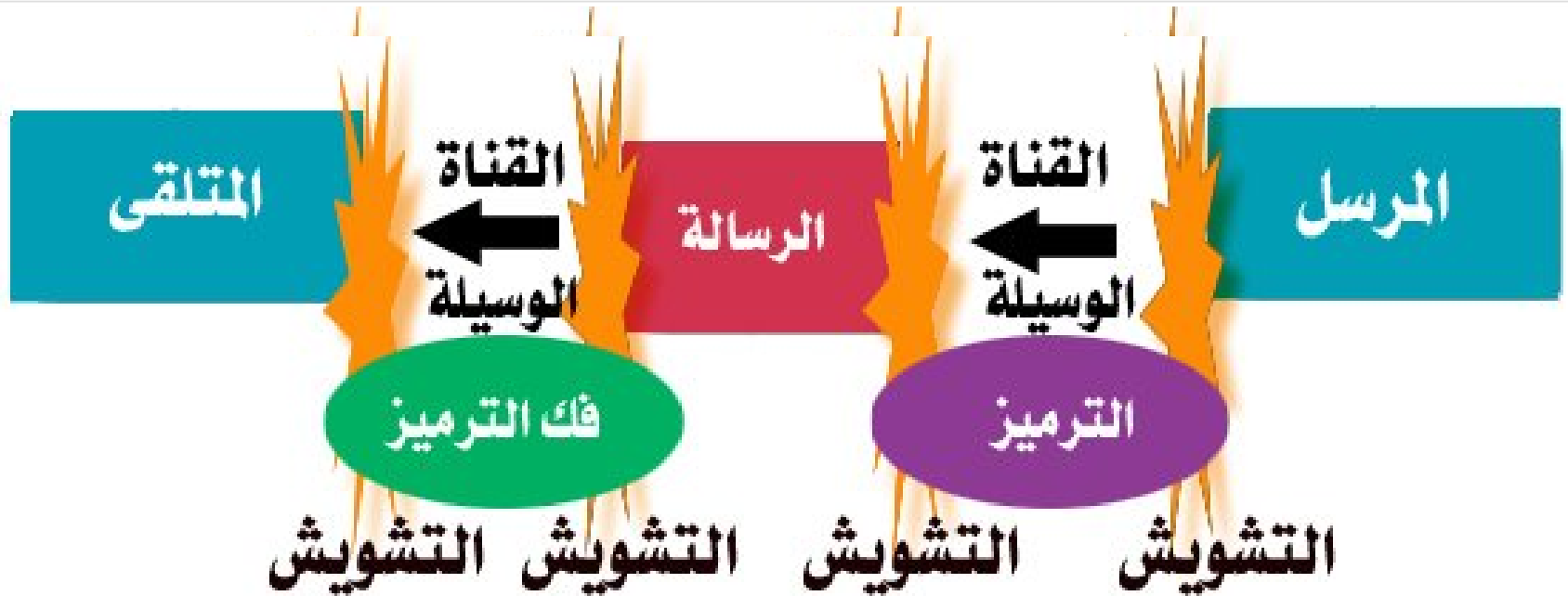
---

## معوقات في بيئة الاتصال :

- أحد أطراف الاتصال لا يفهم الرسالة
  - أحد أطراف الاتصال له أهداف متعارضة مع أهداف الآخرين
  - أحد أطراف الاتصال لا يفهم وظيفة الطرف الآخر والفوائد التي ستعود عليه من الاتصال ولا يدرك عواقب سوء هذا الاتصال .
  - عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة من قبل الرؤساء
  - عدم توفير معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الاتصال يحبطها .
-

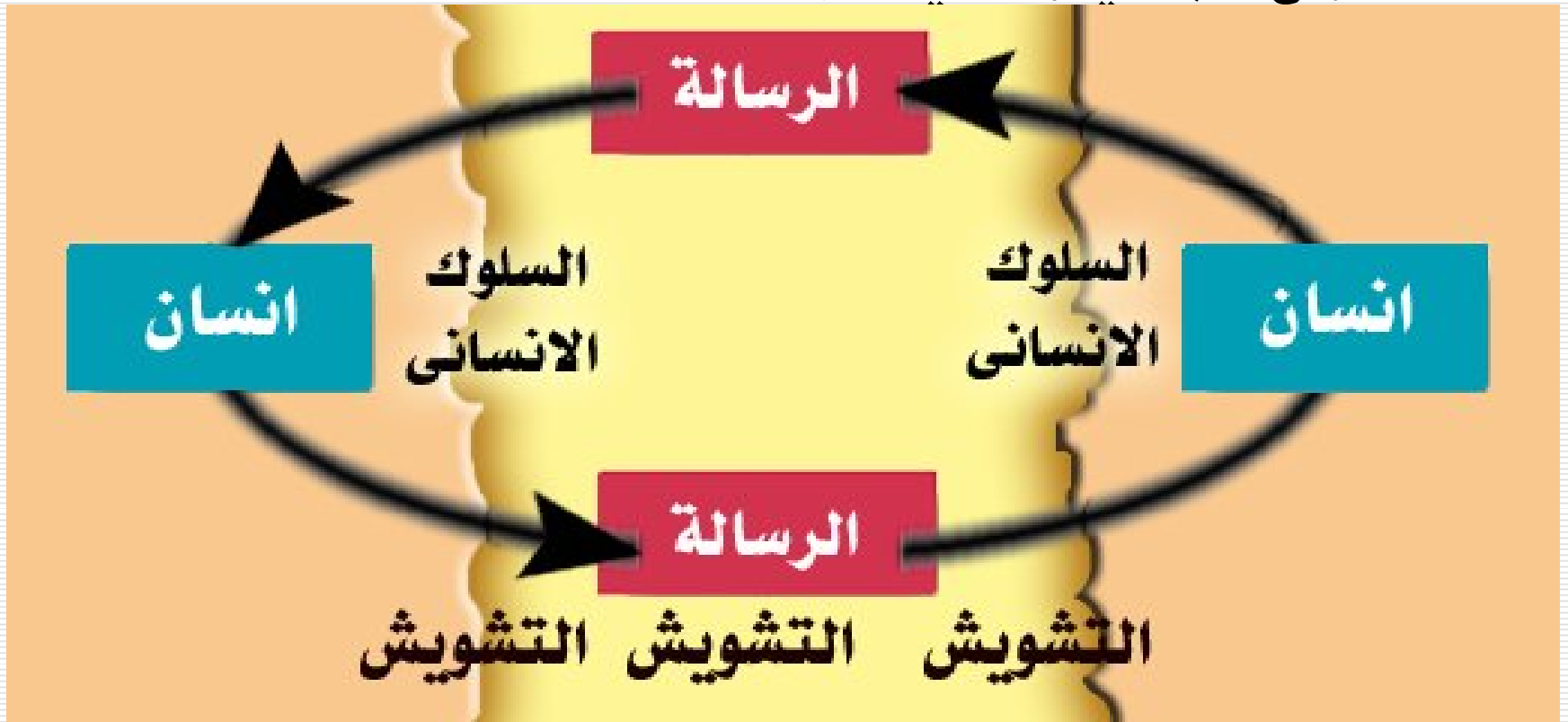
# نماذج الاتصال

○ النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه:



# نماذج الاتصال

## ○ النموذج التبادلي أو ثنائي الاتجاه



# نماذج الاتصال

## ○ نموذج الاتصال التفاعلي:



# أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية

---

## ○ النمط الأول (الشكل العجلة Wheel) :

○ وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس ، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط ، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.

## ○ ٢ - النمط الثاني (شكل الدائرة Circle) :

○ وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين ، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصالا مباشرا بشخصين آخرين ، ويمكن الإتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.

---

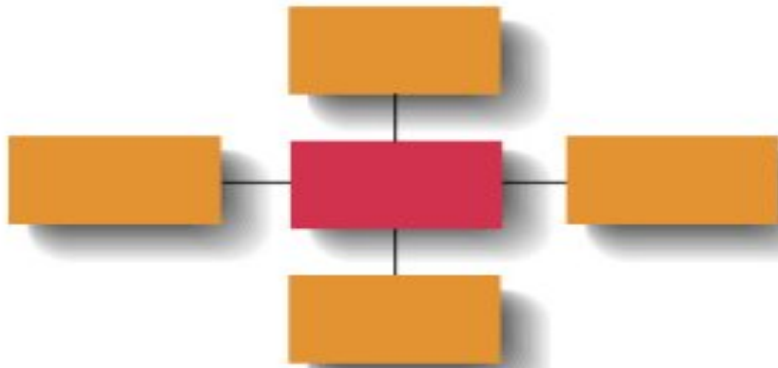
# أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية

## ○ - النمط الثالث (شكل السلسلة Chain) :

○ 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 (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.

## ○ ٤ - النمط الرابع (الشكل المتشابك All Channel) :

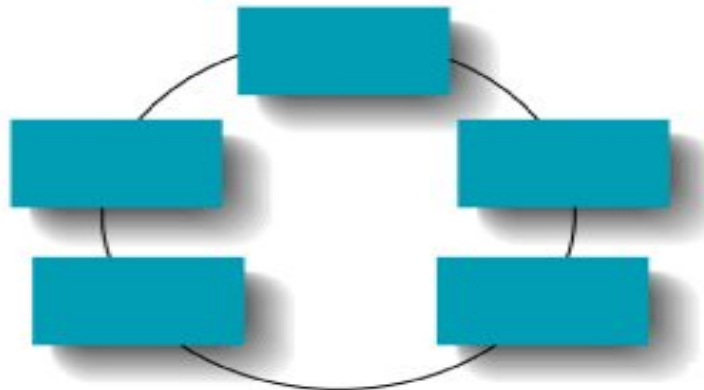
○ في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.



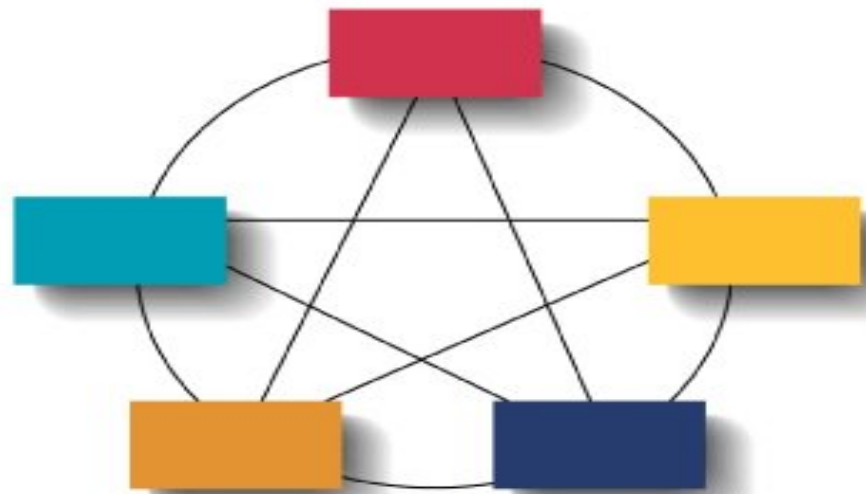
**Wheel network**  
نمط الاتصال العجلة



**Chain network**  
نمط الاتصال الشبكي



**Circle network**  
نمط الاتصال الحلقي



**All-channel network**  
نمط الاتصال المتشابك