**د : عبد الغني قتالي**

**مقياس :تقنيات الاتصال**

**السنة الأولى ليسانس ل.م.د**

**معهد التقنيات الحضرية - جامعة ام البواقي -**

**- مفاهيم حول الاتصال :1**

**لغة** :كلمة الاتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذور – وصل- والذي يحمل معنيين اثنين الاول هو الرابط بين شيئين او شخصين اما الثاني هو البلوغ والانتهاء الى غاية معينة . اذ أن الاتصال في اللغة العربية هو العلاقة او الصلة التي تجمع بين طرفين لغاية معينة .

**اصطلاحا** : يعرفه \* تشارلز كولي\* بانه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواصطة نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.

ويعرف الاتصال محمد العديلي : هو تبادل المعلومات من شخص او اكثر وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل اليه.

كذلك الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات والافكار بين الأفراد والجماعة داخل اطار تنظيمي قصد التاثير في السلوك والمواقف والاتجهات اما لتوجيهها او تغييرها او تعديلها.

**مفهوم تقنيات الاتصال : -2**

بانها الادوات والوسائل والتجهيزات المتطورة والاوعية التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل الى المستقبل في اقل فترة زمنية وباقل تكلفة وبدقة اكثر.

مفهوم التقنية : يعرفها – البكري- بانها نشاط يتم في العقل وفي الواقع المادي على مستوى اعلى من مستوى الانتاج نفسه يهدف الى تعديل الطريقة او التوصل الى طرق اخرى للانتاج.

**- انواع الاتصال:3**

**أ- الاتصال اللفظي** : يحدث هذا النوع من الاتصال عند الانخراط في حديث مع احد الاشخاص سواء وجها لوجه او عبر الهاتف النقال او قد يكون على شكل مكالمة فيديو عن بعد عبر برامج الاتصال المختلفة وتاخذ بعض هذه المحادثات الطابع الرسمي كاجتماعات داخل المؤسسة ، او الطابع غير رسمي ، كالدردشة مع احد الاصدقاء .ويشمل الاتصال اللفظي استخدام اللغة ، والخطاب والمفردات والاصوات ، حيث يعد هذا النوع من الاتصال من الاساليب الفعالة في التعبير عن المشاعر والافكار، وينقسم الى اربعة انواعوهي :

ب- **الاتصال الشخصي** : والذي يشير الى عملية تبادل الافكار واجراء الشخص محادثات سرية وصامتة مع نفسه دون مشاركته الأخرين بها ، أو التعبير عنها جهرا، وذلك بهدف دراسة أو تقييم فكرة ما داخل عقولنا والتي يمكن مشاركتها مع الاخرين او الإحتفاظ بها دون الإفصاح عنها.

ج- **الإتصال مع الآخرين** : ويتم عادة بين شخصين أحدهما مرسل والآخر مستقبل حيث يتم تبادل هذه الأدوار عند التعبير الاراء واضاح وجهات النظر المختلفة.

د- **الإتصال بين المجموعات الصغيرة** : وهو الاتصال الذي يتم بين مجموعة صغيرة من الأشخاص يزيد عددهم عن اثنين ، والذي يمكن من خلالها لكل شخص ابداء رأيه ، والتفاعل مع الآخرين داخل المجموعة بحرية ، مثال المؤتمرات الصحفية، واجتماعات مجالس الإدارة.

ه- **الإتصال العام** : ويكون فيه عدد الأفراد كبير ،لذا ينحصر دورهم باستقبال الكلام فقط دون المشاركة فيه ،ويعطى دو المتكلم لشخص واحد فقط لتجنب احداث فوضى، وعادة مايظهر هذا النوع من الإتصال في الحملات الإنتخابية او الخطب العامة.

**- الإتصال الغير لفظي : 4**

لاتقتصر عملية الإتصال على الجنس البشري فالحيوانات تتصل مع بععضها البعض ايضا، كما يعتقد البعض ان الأجهزة الإلكترونية تتواصل مع بعضها كذلك ، ويتطلب التواصل وجود مجموعة من الرموز الموحدة بي الأفراد والتي يتم تشاركها بطريقة منهجية ومنظمة.

5- **الإتصال الكتابي** : تعبر الكتابة عن عملية طباعة رموز اللغة من حروف او ارقام لنقل المعلومات ، اذ تستخدم هذه الطريقة لمشاركة الآخرين المعرفة من خلال الكتب ، المذكرات ، المدونات ،وأكثرها شيوعا في الوقت الحالي البريد الإلكتروني.

6- **الإتصال المرئي** : تشير معظم سلوكيات الأفراد ،والتي تشمل مشاهدة التلفاز على مدار الساعة ، وقضاء ساعات على تصفح الفيديوهات والصور التي يستعرضها موقع الفايسبوك ، الى جانب تصميم مواقع متخصصة فقط في عرض الصور كموقع الانستغرام، واستخدام الصور والفيديوهات كوسيلة لتسويق المنتجات والبضائع . الا ان المجتمعات تميل عادة الى استخدام الإتصال المرئي ،الذي يستخدم كوسيلة لدعم الإتصال المكتوب واللفضي ، ويعني استخدام الصور الفتوغرافية ،والفنون المختلفة ، والرسومات ،والمخططات ، وغيرها لايصال المعلومة وجعل الرسالة اكثر وضوحا.

**عناصر عملية الإتصال : -7**

يضمن حدوث عملية الإتصال بوجود العناصر الرئيسية الآتية :

- **المرسل** : ويعرف بالمتصل أو المصدر ، وهو نقطة البداية لعملية الإتصال ،ويمتلك المرسل نوعا من المعلومات والتي تكون اما طلب ، أو أمر ، أوسؤال ، يريد ايصالها الى الطرف الآخر.

- **المستقبل** : يمثل الطرف الآخر الذي يوجه اليه الرسالة من طرف المرسل ،والذي يتمكن من فهم المعلومات المرسلة اليه وتحليلها.

- **الرسالة** : تمثل الرسالة المحتوى الذي يتضمن المعلومات التي يود الطرف المرسل ايصالها الى الطرف المستقبل .

- **الوسيط** : تعرف بالقناة ويمثل الوسيط الوسيلة التي تنتقل عبرها الوسائل ، فعلى سبيل المثال ، الهواتف المحمولة ودورها في نقل الرسائل النصية.

- **الإستجابة** : تحدث هذه المرحلة بعد اتمام عملية الإتصال ، اي بعد وصول الرسالة الى المستقبل واستلامها وفهمها ،والذي بدوره سيرد على الطرف المرسل تاكيدا على فهم الرسالة ،حيث يكون الرد كتابيا او شفاهيا.

**- أهمية الإتصال : 8**

- تشكل عملية الإتصال قاعدة أساسية يعتمد عليها العمل التنظيمي، اذ يوفر تواصل المعلومات المهمة التي يتطلبها أي نشاط .

- يساهم الإتصال في حدوث عملية صنع القرار والتخطيط ، من خلالتوفير المعلومات الأساسية التي تتطلبها عملية صنع القراروأمور التخطيط ،من خلال توفير المعلومات الأساسية التي تتطلبها عملية صنع القراروأمور التخطيط .

- يمكن تواصل الأشخاص من ممارسة تأثيرهم الشخصي والقيادي ،اذ يتمكن الشخص المسؤول من ايصال الأهداف ، والسياسات ،والشروط والقواعد والتعليمات الى الأشخاص الآخرين.

- تنظيم العمل بين الأشخاص الذين تجمعهم علاقات العمل وبالتالي توفيرالتفاهم المتبادل بين الأطراف.

- تساهم عملية الإتصال في تعزيز العلاقات الإنسانية وتوطيدها، وكذلك يساعد على حل الخلافات بين الأشخاص.

**المراجع المعتمدة في المحاضرات:**

- أحمد ماهر : السلوك التنظيمي ،مدخل بناء المهارات ،الطبعة 1997

- مكاوي حسن : تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات ،الطبعة 1988

- خيري خليل الجميلي : الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث ،الطبعة 1997

- مصطفى حجازي :الإتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والادارة ،الطبعة 200

- محمد علي الطاولي : نظريات الإتصال ،الطبعة 2001