

# الاتصال الفعال

مفهوم الاتصال الفعال

خصائص الاتصال

مميزات الاتصالات

وظائف الاتصال

معوقات عملية الاتصال

# مفهوم الاتصال الفعال

الاتصال الفعال :

هو عملية تفاعلية آنية وحتمية, تكاملية ومستمرة وتتم بطريقة مقصودة وغير مقصودة وغير قابلة للتراجع لتكوين علاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب بينهم بقصد التأثير والتفاعل فيما بينهم

# خصائص الاتصال

الاتصال عملية  
متشابهة  
ومتداخلة

الاتصال عملية  
تفاعلية آنية:

الاتصال عملية  
قصديّة و غير  
قصديّة:

الاتصال عملية  
غير قابلة  
للتراجع

الاتصال عملية  
حتمية ضرورية

الاتصال عملية  
ديناميكية

عملية متكاملة

عملية رمزية:

الاتصال عملية  
مستمرة غير  
منتهية

# خصائص الاتصال

## 1- الاتصال عملية مستمرة غير منتهية:

● يتضمن الاتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة. كما أن الاتصال عملية مستمرة فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الافراد بتغير الزمان والمكان

## 2- عملية متكاملة:

● حيث تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث الاتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل بين أجزاء عملية الاتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الاتصال بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى، فالالاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة

## 3- عملية رمزية:

● حيث يقوم الاتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لا معنى لها إذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضيف المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

#### 4- الاتصال عملية ديناميكية:

يتميز الاتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الاتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلاً ويصبح المستقبل مرسلًا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الاتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الاتصال أن كل من طرفي الاتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الإضافة أو التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الاتصال فكل منهما يستفيد من الآخر و يفيد

#### 5- الاتصال عملية حتمية ضرورية:

حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بقصد أو بدون قصد، فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالإنسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على مر التاريخ الانساني المعروف أو المسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الآخرين وبعيدا عن الحياة الاجتماعية

#### 6- الاتصال عملية غير قابلة للتراجع

نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الاتصال أيضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الاتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الاتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الاتصال قائما ومؤثرا في النفس قولاً وفعلاً

## ● 7- الاتصال عملية قصدية و غير قصدية:

● حيث يكون الاتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، أي بغية تحقيق هدف معين وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الاتصال أو من أحدهما

## ● 8- الاتصال عملية تفاعلية آنية:

● التفاعل في الاتصال عملية طبيعية، فالالاتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الاتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الاتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار

## ● 9- الاتصال عملية متشابكة ومتداخلة:

● حيث ينبع الاتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الاتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل الأخرى أثناء عملية الاتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الاتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين

# مميزات الاتصال الذاتي

وحدة طرفي الاتصال،

وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل

الصدق،

الايجابية،

الموضوعية،

قلة التشويش

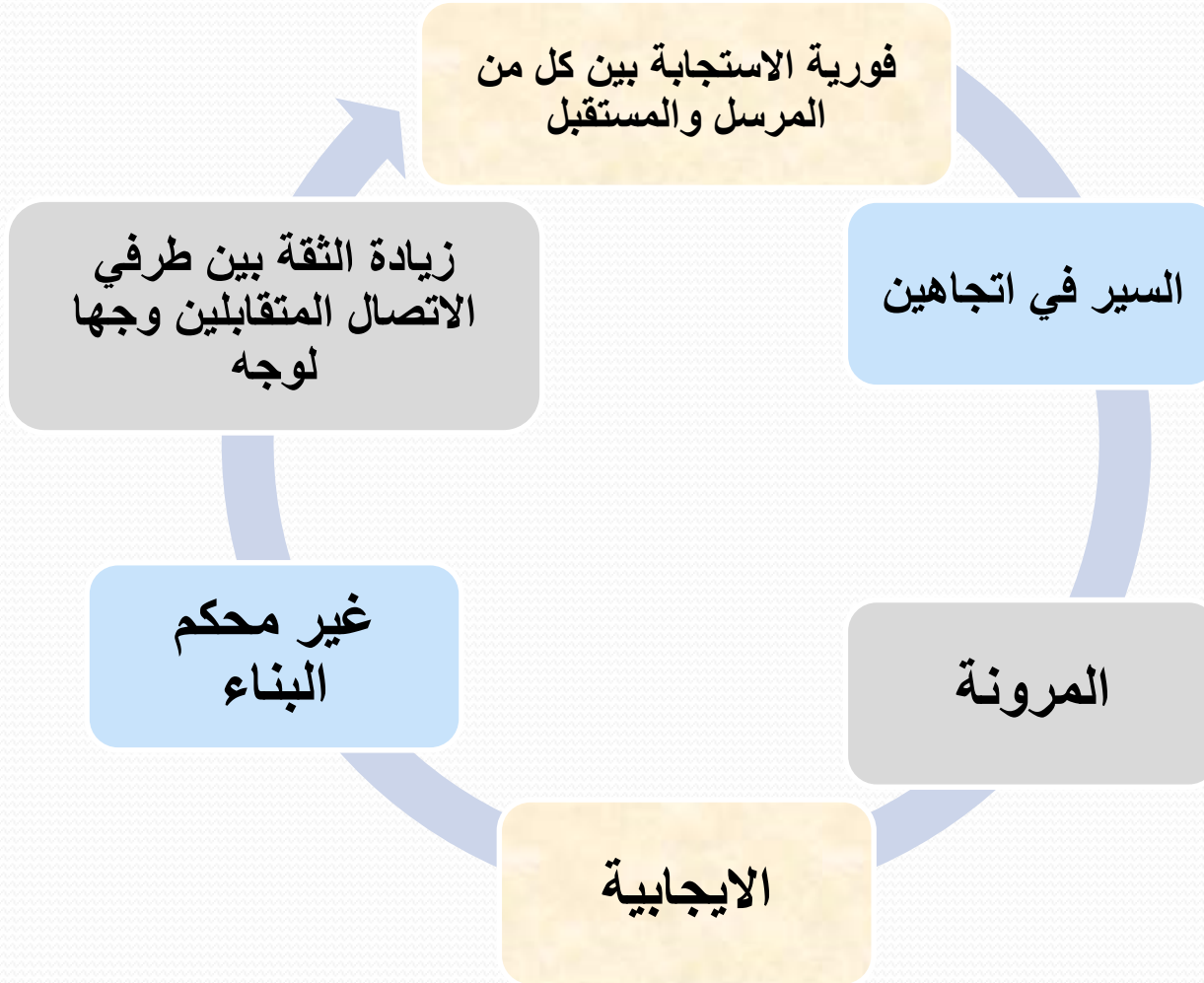
آنية التغذية الراجعة

# مميزات الاتصال الذاتي

1. وحدة طرفي الاتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته
2. وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
3. الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الاتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
4. الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير أداء الفرد بصفة مستمرة.
5. الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراة ولا داعي لإخفاء الحقيقة عن الذات.
6. قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الإرسال والاستقبال للرسالة الاتصالية.
7. آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لإرسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية



# مميزات الاتصال الشخصي



# مميزات الاتصال الشخصي

1. فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
2. السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
3. المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
4. الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الاخر.
5. غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
6. زيادة الثقة بين طرفي الاتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الاتصال

# مميزات الاتصال الجمعي

امكانية التفاعل محدودة  
بالمقارنة بالاتصال الشخصي

تلقائية الاتصال كما يحدث  
في المحادثات غير الرسمية

وحدة الاهتمام والمصلحة  
والالتقاء حول الأهداف  
العامة

انخفاض تكلفة الاتصال  
بالمقارنة بالوسائل الاخرى

يكون غالبا في اتجاه واحد  
من المرسل إلى المستقبلين

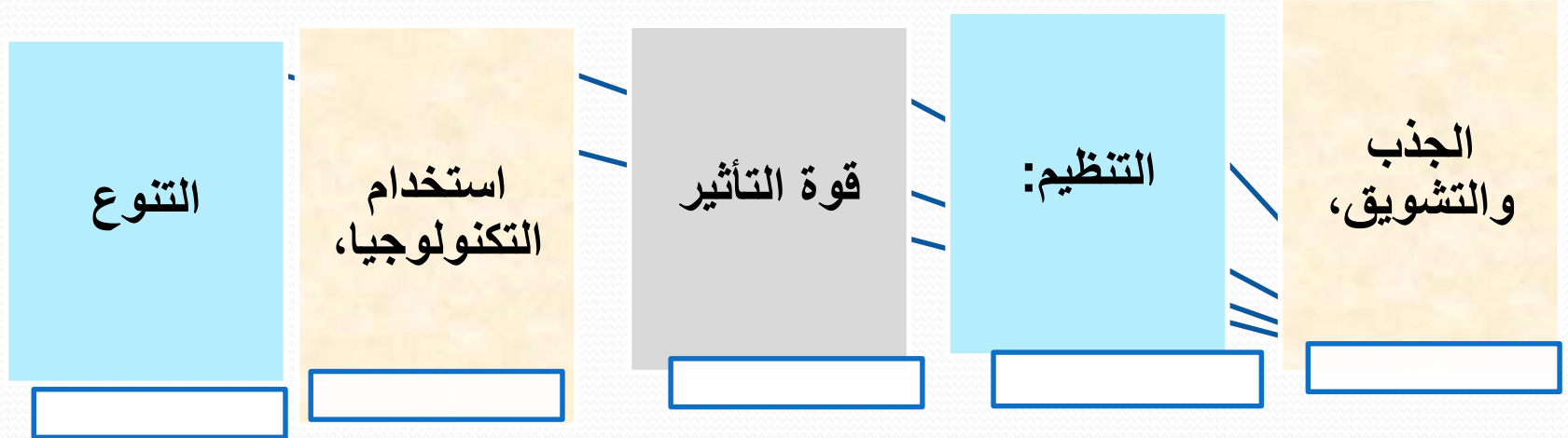
امكانية استخدام اللغة  
المناسبة لمستوى الأفراد  
المتحدث اليهم.

قد يستخدم فيه وسائل  
عرض الكترونية لتسهيل  
عملية الاتصال

# مميزات الاتصال الجمعي

1. تلقائية الاتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
2. وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
3. امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
4. انخفاض تكلفة الاتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى. .
5. يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين .
6. قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال
7. امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي

## مميزات الاتصال الجماهيري



# مميزات الاتصال الجماهيري :

1. التنظيم: حيث يكون الاتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة، وذلك ناتج عن الصفة الرسمية التي يتمتع بها من خلال منظمات رسمية ذات الصفة الشرعية.
2. قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
3. استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الاتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
4. التنوع، حيث تتنوع الرسالة الاتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتنوع الرسالة الاتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاعلامية والرياضية.
5. الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الاتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الاتصال الرمزية المختلفة.