

الاتصال العام

الاتصال هو محور عملية نقل الـ الخبرات الإنسانية عبر الأجيال، إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار و المعلومات و الأحاسيس من فرد إلى الآخر، و هو لا يقتصر على استخدام الكلمات و الألفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور و الأشكال و الرسوم المختلفة.¹

1- معنى المهارة: هي المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل و في أقل وقت ممكن بأقل التكاليف.²

2- تعريف مهارات الاتصال: وهي المهارات التي الأفراد في حياتهم. بهدف نقل المعارف و الأفكار و المشاعر من شخص إلى شخص آخر عن طريق وسيلة من وسائل الاتصال شفوية كانت أو كتابية، أو حتى عن طريق التعبيرات الجسدية من شخص إلى آخر، و تقاس مدى كفاءة وسائل الاتصال بقدرتها في توفير الوقت و الجهد لمن يستخدمها.³

3- مكونات عملية الاتصال: عملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات و معاني (رسالة) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف، و تنتقل الرسالة عبر قناة اتصال على شكل رموز مفهومة و متفق عليها بين المرسل و المستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها.⁴

4- أنواع الاتصال:

أ- الاتصال اللفظي:

هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الأفراد سويًا من خلال الإشارات الصوتية و ما تكونه من ألفاظ و كلمات أو عبارات، و يعرف الاتصال اللفظي على أنه تبادل اللغة الكلامية بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة و محتواها، و يتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة أحد أهم وسائل الاتصال بغض النظر عن هدف أو طبيعة الاتصال.⁵

¹ الجامعة العربية السعودية، مهارات الاتصال، ط1، الجامعة العربية السعودية، 2012، ص

² المرجع نفسه: ص 37.

³ دحدوح منية: محاضرات مادة مهارات الاتصال في العلاقات العامة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2020، ص41.

⁴ محمود صديق عبد الواحد: مهارات الاتصال (النظرية و التطبيق)، دط، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، دسوق، 2015، ص6.

⁵ الجامعة العربية السعودية، مهارات الاتصال، ص38.

ب-الاتصال غير اللفظي:

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو استخدام الأصوات في العملية الاتصالية، وكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية، ويمكن تعريف الاتصال غير اللفظي على أنه مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات.⁶

5- أهمية الاتصال: يعد الاتصال عنصرا مهما في حياة الأفراد و المجتمع، ويمكن إبراز أهميته في النقاط التالية:⁷

- قناة فعالة للتخاطب و الحوار بين المجتمعات و الأفراد
- قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط و التنظيم و التوجيه و الإشراف و الرقابة
- العمود الفقري للعملية التعليمية و البحثية
- وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة و المهام الإدارية في مختلف المؤسسات
- أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان

⁶ المرجع نفسه: ص 64.

⁷المرجع نفسه: ص 8.