

**Kingdom of Saudi Arabia
Majmaah University
Faculty of education in Zulfi**

Communication in the university environment

Prepared by:

Dr.Mona Hamid Abu warda

المملكة العربية السعودية
جامعة المجمعة
كلية التربية بالزلفى

الاتصال فى بيئة الجامعة

اعداد
د/ منى حامد أبوردة

• أهداف ورشة العمل

يتوقع من المتدرب في نهاية الورشة أن يكون قادرا على:

- ١ - معرفة مفهوم الرسالة الاتصالية.
- ٢ - معرفة خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة.
- ٣ - تحديد أنواع الاتصال.
- ٤ - بيان مراحل عملية الاتصال.
- ٥ - استنتاج معيقات الاتصال.

• أولاً: مفهوم الرسالة الاتصالية

الرسالة

Message

هي أساس عملية الاتصال وهي الشئ المراد توصيله للمستقبل ونعبر عنه إما بألفاظ أو برموز مفهومة قد يكون خبر أو فكرة أو معلومة أو مشاعر ويوجد شروط أو خصائص للرسالة الاتصالية لضمان نجاح عملية الاتصال.

• شروط الرسالة الاتصالية:

لابد من تحديد الهدف من الرسالة.

محددة

واضحة

لابد أن يكون محتوى الرسالة يشمل رموزاً مألوفة ومفهومة لدى المستقبل.

مناسبة

ان يكون محتوى الرسالة مناسب مع قدرات المستقبل و مستواه المعرفي والثقافي.

صادقة

يجب ان يكون محتوى الرسالة صادق و امين.

متسلسلة

يجب ان تكون الافكار متسلسلة و منظمة.

جاذبة

يجب ان نطرحها بطريقة مشوقة حتى لا يشعر بالملل.

اسلوب الرسالة

اسلوب علمي يخاطب العقل

اسلوب ادبي يخاطب العاطفة

ثانياً : انواع الاتصال

Communication types



اتصال غير لفظي

**Non-verbal
Communication**

اتصال لفظي

Verbal Communication

• اولاً الاتصال اللفظي

يتمثل في اللغة المنطوقة التي تعبر عن الأفكار و المعارف و المشاعر التي يراد نقلها إلي المستقبل.

و الاتصال اللفظي يتطلب مهارات الاتصال الشفهي:

- ١- مهارة التحدث
- ٢- مهارة الاستماع
- ٣- مهارة الاتصال الكتابية
- ٤- مهارة القراءة

لذا يجب مراعاة الآتي في الاتصال اللفظي

• الصوت

- الصوت يؤثر في جذب انتباه المستقبل.
- فيجب ان يكون الصوت جهورى و مسموع
- تباين نبرات الصوت
- ان تكون مخارج الحروف صحيحة
- لا تتحدث بسرعة شديدة او ببطء شديد
- ركز علي وضوح كلماتك عند نطقها
- استخدم الصمت احيانا كوسيلة لجذب الانتباه

• اللغة

Keep It Short and Simple
(KISS)

لابد ان تكون اللغة بسيطة معبرة ،
و الابتعاد عن الألفاظ التي تحمل
اكثر من معنى.

لماذا نهتم بالاتصال غير اللفظي؟

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

ثانياً : تساعد التعبيرات غير اللفظية علي توصيل رسالته للمستقبل كذلك أن هذه التعبيرات تكون أكثر ثباتاً بالذاكرة لأنها ترى بالعين أو الحواس

ثالثاً : التعبيرات غير اللفظية توصل الاتجاهات و المشاعر.

يمكن تصنيف نظم الاتصال الادارى المؤسسى في المؤسسات علي النحو التالي :-

• الاتصالات الغير رسمية

و هي التي تتم خارج القنوات الرسمية و تتمثل في تفاعل ادارات التنظيمات مع التنظيمات الاخرى من خلال اللقاءات غير الرسمية مثل الحفلات و المناسبات الاجتماعية

• الاتصالات الرسمية

هو نوع من الاتصالات يخضع لقواعد و اجراءات محددة رسمياً علي صورة مكاتبات و يقسم لثلاث انواع :-

- اتصالات هابطة

من الرؤساء الي المرؤوسين

- اتصالات صاعدة

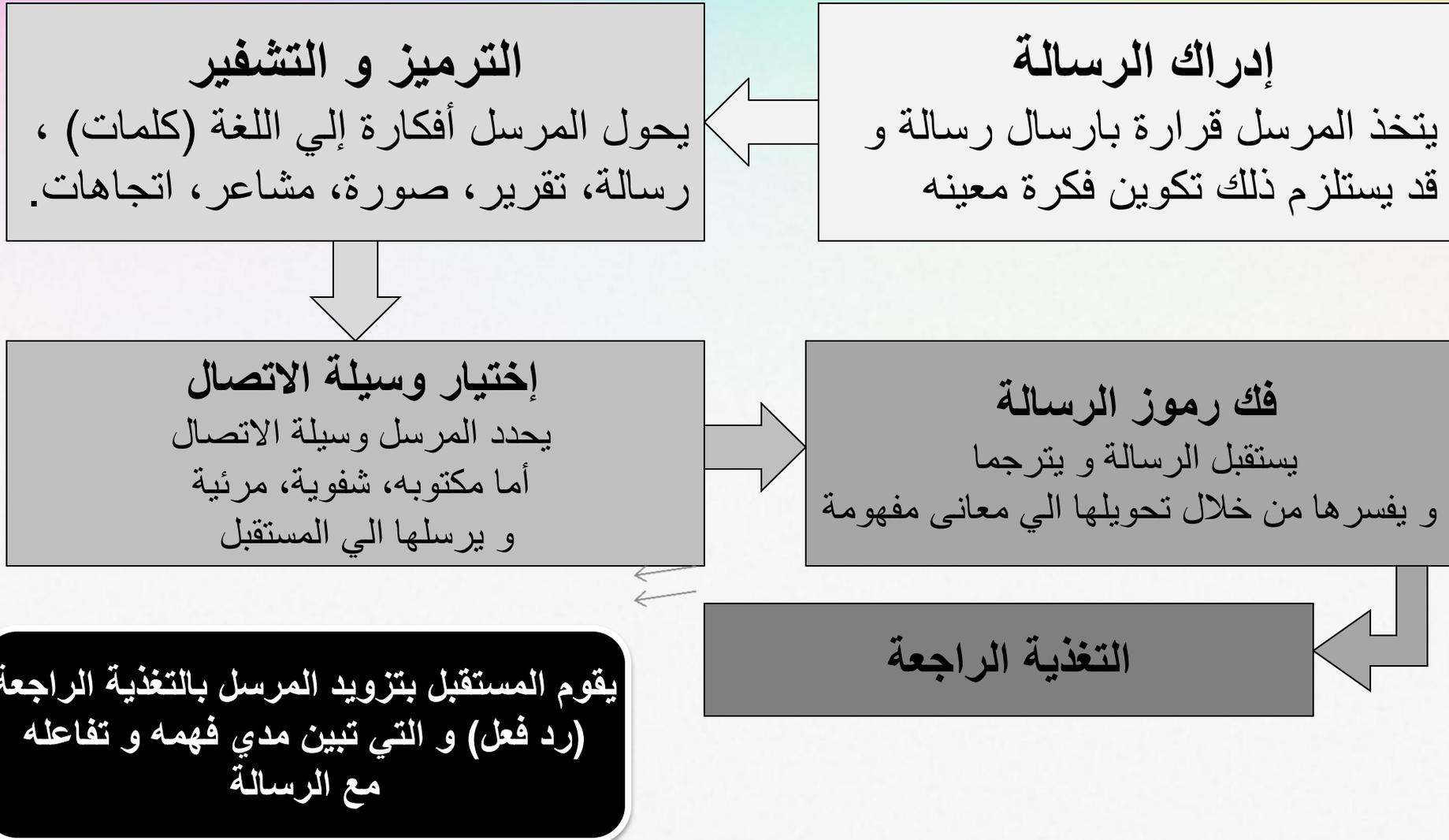
من المرؤوسين الي الرؤساء

- اتصالات افقية

من الموظفين بعضهم لبعض

ثالثًا : مراحل عملية الاتصال

Communication Process stage



رابعاً: معوقات الاتصال

Communication Obstacles

يقصد بمعوقات الاتصال كافة المتغيرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تأخر إرسالها أو استقبالها أو تشوه معانيها و من معوقات الاتصال ما يلي :-



اللغة

قد تكون اللغة غير مفهومة للمستقبل بسبب
اختلاف اللكنات مثلاً

الغموض

قد تكون الرسالة غامضة بسبب اختلاف المستوى
الثقافي بين المرسل و المستقبل

التخصص

دائماً ينجاز كل فرد الي تخصصه فيستخدم الفاظ
و مصطلحات لها علاقة بتخصصه و هذا يعمل
علي اعاقه الاتصال

عدم الاصغاء

فقد لا يتدبر المستقبل الرسالة بسبب عدم تعاونه
او لسبب اخر

العواقب النفسية

مثل الحالة النفسية السيئة او تعالي أحد الطرفين
علي الآخر، سوء العلاقات بين المرسل و المستقبل