جامعة وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

الاستاذة: شويطر خيرة .

مهارات الاتصال

يقصد به مهارات الاتصال مجموعة القدرات التي تمكن الفرد من نقل الأفكار و المشاعر ، و المعارف و المعلومات إلى الآخرين

مهارة النطق : و المقصود به سلامة اخراج الحروف و الكلمات ، و الخلو من اضطرابات النطق المختلفة خصوصا في الاتصال الشفهي ، و الذي يعتمد بشكل مركز على الكلمات المنطوقة في نقل الرسالة إلى المستقبل ، و تستمد الاتصالات الشفوية أهميتها منى حقيقة مفادها أن الأفراد يقضي و قتا طويلا في الحديث مع الآخرين سواء في الحياة الاجتماعية أو في منظمات العمل المختلفة.

مهارة الإنصات : يعتبر الإنصات جزء لا يتجزء من عملية الاتصال ، و يعد الإنصات أكثر المهارات الواجب توفرها في النشاط الاتصالي ، فإذا ذكرنا على سبيل المثال مهارات المختص النفسي الماهر لابد أن يكون منصتا جيدا للمفحوصين حتى يتمكن من فهم المفحوصين و حل مشكلاتهم.

ففي دراسة " لبولرانكلين " (1929) كثيرا ما يستشهد أن الأفراد في مختلف أنواع الاتصالات 45 بالمائة يخصص للإنصات ، و 30 بالمائة للحديث ، و 16 بالمائة للقراءة ، و 9 بالمائة للكتابة (زاوي ، 2022 ص 113) .فهذه النسبة المئوية ترجح مهارة الإنصات في العملية الاتصالية ، مما يجب الانتباه و التركيز الجيد حتى نضمن الإنصات الفعال .

مهارة الكتابة :

جاءت الحاجة للكتابة بفعل حاجات الحياة والتواصل مع أشخاص آخرين لا يجمع معهم الزمان و المكان .والكتابة مفهوم لغوي واسع مرتبط بالتفكير، وهي بمثابة المخبر الذي يتفاعل في كل ما لدى الفرد من خب ارت لغوية ومعارف، ومهارات عقلية، وأدائية وفنية مكتسبة. وهي في الوقت ذاته المرآة التي تعكس شخصية الفرد في مواقف الكتابة .و الكتابة عملية معقدة تتم وفق مراحل يستخدم فيها الكاتب اللغة كأداة لاكتشاف المعنى وتوضيحه عن طريق الإسقاطات، ثم يعيد صياغة الموضوع والمعلومات و الحجج، وطريقة تنظيم الأفكار حتى تصل الى مرحلة يشعر معها أن ما كتب ينقل إلى القارئ المعنى الذي يريده بوضوح (سليمان ، 2014 ، ص 655)

وهناك بعض المهارات التي سنذكرها في شكل نقاط كالتالي :

مهارة إقناع الآخرين و الآخرين و التأثير فيهم .

مهارة التعاطف .

مهارة طرح الأسئلة .

مهارة اتقان اللغات المختلفة : فاكتساب عدة لغات مختلفة و تعلمها يسمح للفرد بتواصل مع ثقافات مختلفة عبر الأفراد ، خصوصا أن العالم أضحى قرية صغيرة من خلال الانترنت ووسائط التواصل الاجتماعي المختلفة.

لقد ركزنا على ذكر مهارات التواصل لما له من أهمية في تحسين العلاقات ، و تجويد التفاعل الاجتماعي ، وتعزيز الصحة النفسية ، وحل الصراعات المختلفة ، و الرقي بالعملية الاتصالية في أحسن صورة.