

مقدمة بحث عن مهارة الاتصال

قبل الحديث عن مهارة الاتصال بالتفصيل، لا بدّ من الإشارة إلى الاتصال هو أساس الحياة البشرية، وقد ميز الله تعالى الإنسان بالعقل عن بقية المخلوقات، وهذا العقل مكنه من أن يكون مميزاً في كثير من المزايا أحداها التواصل والاتصال، وقد ابتكر البشر العديد من طرق التواصل والاتصال، ومع تطور الحياة ظهرت كثير من المتطلبات لخوض غمار الحياة سواء الحياة الاجتماعية أو الحياة العملية، ولذلك كان للاتصال ومهارات الاتصال أهمية كبيرة ينبغي على كل إنسان أن يتعرف عليها ويحرص على تطوير مهاراته في الاتصال والتواصل مع الناس، وهذا ما سوف يتحدث عنه البحث.

بحث عن مهارة الاتصال

سيتم عرض فقرات هذا البحث على النحو الآتي:

تعريف مهارة الاتصال

بدايةً يجب تعريف مهارات التواصل أو الاتصال، **Communication Skills** والتي تعرّف بالقدرات التي يُمكن استخدامها عند إعطاء المعلومات وتلقيها من المحيط السائد حول الإنسان، بالإضافة إلى كيفية تفاعل الإنسان مع الأفعال الناجمة عن الآخرين وردود فعله تجاهها، كما تضمّن مهارات الاتصال القدرة على إيصال الأفكار والمشاعر التي تكون في داخل الإنسان ويعبّر عنها بطرق عديدة، وتتضمن مهارات الاتصال مهارة الاستماع والحديث، بالإضافة إلى مهارة الملاحظة والتعاطف، كما يدخل في تعريف مهارات الاتصال فهم الإنسان للاختلافات وكيفية التواصل مع الآخرين من خلال تفاعلات الوجه والمحادثات الهاتفية، يُزاد على ذلك الاتصالات الرقمية مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها.

أهمية مهارة الاتصال

قدّم الاتصال ووسائله العديدة للإنسان الكثير من الفوائد؛ حيث ساهم في تطوّر التعليم في كافة مراحل المجتمع، والعمل على رفع كفاءة التلميذ، وتحسين العملية التدريسية، فوسائل الاتصال عديدة ومتشعبة، ويمكن الاستفادة منها في نهضة الأمم وتطورها وخصوصاً في مجال التعليم، وتمثّل أهمية مهارات الاتصال في الأمور الآتية:

- تعزيز الثقة بالنفس.
- رفع معنويات الأشخاص الآخرين.
- تحسين العمل الجماعي.
- التعاون في إنجاز المهمّات والواجبات.
- رفع إنتاجية الشركات والمؤسسات.
- بناء علاقات اجتماعية قوية وممتدة.
- تحقيق النجاح الفردي والجماعي.

أنواع مهارات الاتصال

يوجد العديد من أنواع مهارات الاتصال التي يُمارسها الأفراد في البيئات الاجتماعية المختلفة، وهذه الأنواع هي كالآتي:

- **المهارات القيادية:** تعبّر المهارات القيادية عن المهارات التي تستخدمها في عملية تنظيم الآخرين والعمل معهم لتحقيق هدف مشترك. سواء كنت في منصب إداري أو مسؤول عن مشروع ما، يجب عليك أن تتحلّى بهذه المهارات التي تتيح لك تحفيز الآخرين وإثارة حماسهم لإتمام سلسلة معينة من المهام خلال الفترة الزمنية التي تمّ تحديدها عند وضع مخطط المشروع.
- **مهارة التعلّم والتطوّر:** تشير مهارات التعلّم الذاتي إلى القدرة على امتلاك قدرة التعلّم الفردي والبحث عن فرص للنمو والتطور، هذا يتضمن نهجاً إيجابياً للتعلّم، ويشجع الأفراد على البحث بنشاط عن المعرفة والمهارات الجديدة والاستعداد لاستثمار الوقت والجهد في رحلة التعلّم الخاصة بهم.
- **مهارة العرض والتقديم:** هي مجموعة من القدرات التي تمكن الأفراد من التواصل وإيصال رسائلهم وأفكارهم بشكل واضح وصحيح أمام الجماهير، تعتبر هذه المهارات مطلوبة في مختلف المجالات، وتساهم في تحسين طريقة التقديم، وتعزز قدرات الإقناع.
- **مهارة إدارة الاجتماعات:** وهي من أهم المهارات الفردية والاحترافية، حيث تحتاج كل شركة إلى عقد اجتماعات بشكل دوري لمناقشة الأهداف طويلة المدى والتحديات والمكاسب والمشاريع والأفكار والمبادرات على مستوى الشركة وغيرها من الموضوعات المتعلقة بالعمليات التجارية.

كيفية تطوير مهارة الاتصال

يُمكن للأفراد بشكل عام تطوير مهارات الاتصال لديهم من خلال الأمور الآتية:

- **الاستماع الفعّال:** يصبح الإنسان متواصلاً جيداً مع المحيط الذي حوله إذا كان مستمعاً جيداً، فيجب الاستماع الفعال والانتباه لما يقوله الآخرون من أجل التفاعل والتواصل معهم بطريقة أفضل، حيث يعمل الاستماع الجيد على فهم مُراد الآخرين من كلامهم والتفاعل معهم بشكل أكبر.
- **الاختصار والإيجاز:** من طرق تطوير مهارات الاتصال هي التدريب على الاختصار بنقل الأفكار والتصورات بأقل عدد ممكن من الكلمات، فمن الضروري تجنّب الحشو والالتفاف عند شرح الأفكار خاصّة في بيئات العمل، فلا بُدّ من الوصول إلى النقطة المحوريّة في الكلام بطريقة مباشرة، حيث يُسهّم ذلك في تقليل التشويش على المستمعين وعدم الإفراط في الحديث.
- **لغة الجسد:** يغلب على الآخرين التعبير في حركات أجسادهم عن مكونات دواخلهم، فهذه طبيعة غالبية في البشر، لذا يُمكن تطوير مهارات التواصل لدى الإنسان عن طريق التدريب على لغة الجسد وكيفية استخدامها في التواصل مع الآخرين، وتشمل لغة الجسد الأمور الآتية:
 - التواصل البصريّ.
 - إيماءات اليدين والقدمين.
 - نبرة الصوت.
 - وضعية الجسم حال الجلوس والوقوف.
- **الثقة:** تحتاج مهارات الاتصال مع الآخرين قوة في النفس والثقة بها خاصّة في بيئات العمل والإنجاز ضمن أفرقة، لذا لا بُدّ من بناء ثقة الإنسان بنفسه من خلال التدرّب على ذلك مثل الحفاظ على التواصل البصريّ، وعدم الخوف من ارتكاب الأخطاء، والحفاظ على وضعية الجسم المريح وغيرها من الأمور.
- **الانفتاح وقبول الآخرين:** يُمكن حدوث الاختلافات بين الأفراد في أيّ مكان كان سواء بيئات العمل أو غيرها، لذا من الضروريّ التدرّب على قبول الآخرين من خلال الاستماع إلى وجهات نظرهم المختلفة، وتقبّل اختلافهم مع احترام رأيهم، فهذه الأمور تُساعد على بناء وتطوير مهارات الاتصال لدى الأفراد.
- **الاحترام:** يُعدّ احترام الآخرين والاعتراف بهم جانباً من الجوانب المهمّة لمهارات الاتصال مع الآخرين، ويكون الاحترام من خلال الانتباه والاستماع إلى ما يقولونه، واستخدام اسم الشخص عند محاورته والنقاش معه، وإشعار الآخرين بالتقدير.

طرق الاتصال مع الذات

مهارة الاتصال لا تكون فقط مع الأشخاص الآخرين، بل مع الذات أيضاً، وهناك العديد من الطرق التي يستخدمها الفرد للتواصل مع ذاته، ومن هذه الطرق ما يأتي:

- **الحديث مع الذات؛** ويكون في جميع الأوقات، والظروف، والأماكن، ويقوم الحديث مع الذات على مصارحة الفرد الشخصية مع النفس.
- **مراجعة الذات؛** وذلك بأن يُراجع الفرد كل ما يصدر عنه من أداء ومواقف، وخطط وكلمات، وهو نوعٌ من أنواع التغذية الراجعة، والهدف من هذه العملية تعديل التصرفات، أو الإحجام عنها، أو البقاء عليها واستمرارها، وهذه المراجعة قد تكون سلبية أو إيجابية، فالصورة السلبية هي لوم الذات، والتي تعمل على تأنيب الذات بصورة متكررة بسبب فعلٍ ما، وهذا ينعكس على تواصل الفرد.
- **تعزيز الذات؛** والهدف منه تحفيز الفرد لذاته عند قيامه بعملٍ معين للاستمرار فيه، والتشجيع عليه، وهذا الأمر يُساعد على تواصل الفرد الإيجابي مع الآخرين.
- **تقدير الذات؛** وذلك بأن يُقدّر الفرد لإمكاناته ومهاراته التي يمتلكها، ويهدف بهذه العملية إلى تقدير ذاته واحترامها.

شروط الاتصال مع الآخرين

يُعتبر الاتصال عمليةً تفاعليةً يتم فيها نقل الأفكار والمعلومات، وحتى تُعتبر هذه العملية ناجحة يجب توافر شروط معينة في الاتصال وهي:

- **الوضوح:** أي أن يكون محتوى الاتصال واضحاً.
- **البساطة:** وذلك بأن يتم الاتصال بشكلٍ بسيطٍ يخلو من التعقيد؛ حيث تصل المعلومات المراد توضيحها بشكلٍ ميسرٍ.
- **سلامة الوسيلة:** أي أن تكون الوسيلة المستخدمة في الاتصال سليمة تُحقّق الهدف المطلوب، وتكون موافقة لمستوى المستقبل؛ كي لا تُفسّر تفسيراً خاطئاً، أو خلاف ما هو مقصود.
- **عدم التعارض:** وذلك عند تعدد وسائل الاتصال؛ حيث يجب أن يكون هناك توافقٌ بين الوسائل المختلفة لِيُؤدّي الاتصال الغرض المطلوب.
- **الإيجاز:** لأنّ التطويل والإسهاب قد يعمل على الإخلال بالمعنى، وقد يُصيب المستقبل بالفطور والملل. الملائمة؛ بحيث يكون الاتصال ملائماً للهدف من هذه العملية، وملائماً للوقت وعملية التنفيذ، وكذلك ملائماً للمستقبل ليتم استقبال المعلومات.

خاتمة بحث عن مهارة الاتصال

برزت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمنٍ بعيدٍ؛ فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها، ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الأمم والحضارات الإنسانية، وقد اعتبر الكثير من الباحثين أنّ الاتصال يُعتبر المعيار المهم الذي يُقاس به مدى رُقّيّ الأمم والحضارات، وما أحرزته من تقدم وازدهار، ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الإنسان في حياته للتواصل مع الآخرين، وللتعبير عن الأفكار، والآراء التي يحملها، والمشاعر والأحاسيس التي تجول في نفسه، بالإضافة إلى استخدامه الكلمة المنطوقة، وجد وسائل أخرى استعان بها مثل الرموز والإشارات؛ حيث جعل منها وسيلةً ولغةً للتفاهم والتواصل مع الآخرين، كما استخدم الصور والخرائط والرسومات التوضيحية؛ لإيصال ما لديه من أفكار للآخرين، ونظراً لأهمية الاتصال في حياة الإنسان، فقد اهتم بتطوير وسائل الاتصال التي استخدمها في حياته اليومية؛ حيث ابتكر حروف الهجاء المعروفة لدينا الآن، والتي مرت بمراحل عديدة قبل أن تصل إلى هذه المرحلة التي أصبحت فيها من أهم وسائل الاتصال لدى الإنسان.