

## معجم المصطلحات

أعزائي... ستجدون هنا جميع المصطلحات المستخدمة خلال مساق "مهارات الاتصال"، ونستطيع إطلاق مصطلح التواصل أيضاً على نفس المفهوم.

المصطلح	المعنى
التواصل / الاتصال:	هو أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، وذلك عن طريق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه. هذه المعلومات قد تكون بيانات أو أفكار أو أي شيء آخر له علاقة بين المرسل والمرسل إليه. التواصل هو أي سلوك مقصود من جانب المرسل ينقل المعنى المطلوب إلى المستقبل، ويؤدي إلى الاستجابة بالسلوك المطلوب منه.
<b>أشكال التواصل الرئيسية</b>	
التواصل الداخلي:	داخل بيئة العمل وتشمل كل الحوارات المكتوبة والمحكية لفظياً وغير لفظياً" خلال وداخل العمل.
التواصل الخارجي:	جميع الحوارات والانشطة الحكية والمكتوبة الخاصة بأطراف بيئة العمل.
المرسل:	الجهة/الشخص المالك والمصدر للفكرة أو المعلومة أو البيانات ولديه سبب أو رغبة في إيصالها.
المستقبل:	الجهة/الشخص المستهدف للمرسل.
الرسالة:	المحتوى مهما كان من بيانات/معلومات/أفكار/رموز/آراء سواء كانت منطوقة أو مكتوبة أو صامتة والتي بمجملها يحاول المرسل بأدوات مختلفة إيصالها للمستقبل.
إلترميز ويسمى أيضاً بالتشفير:	تحويل/ترجمة الرموز أو المعلومات التي يرغب المرسل بإرسالها للمستقبل إلى أفكار/كلمات/إيماءات/تعابير واضحة.
التفسير:	إستقبال المعلومات من قبل المستقبل وإخضاعها للتحليل والتفكير.
ظرفية المستقبل:	الحالة/الظروف التي تم إستقبال الرسالة بها.
ظرفية المرسل:	الحالة التي أحاطت بالمرسل حين إرسال الرسالة.
التغذية الراجعة:	ردة فعل المستقبل - حينها يتحول الى مرسل - وهي مجموعة من الاستجابات والاشارات/المعلومات اللفظية أو غير اللفظية أو المكتوبة تكون ردًا" على الرسالة المرسله ونجاح هذه المرحلة مرتبطة بالنجاح في المرحلة السابقة لها (مرحلة الترميز).
الضوضاء/العوائق:	كل الأسباب/الأدوات التي من شأنها أن تحدث التشويش على التواصل وقد يكون تشويشاً لفظياً يحول دون سماع الرسالة أو يكون تشويشاً مجازياً أو لغوياً" على شكل معلومات محرفة أو مشوشة تشوه المعنى أو تحجبه وهي على سبيل الطرح وليس الحصر: ✓ اللغة وطريقة استخدامها والمصطلحات المستخدمة في المجالات المختلفة للعمل (إستخدام لغة أجنبية - مصطلحات علمية أو تقنية). ✓ التقديرات الإنسانية والانتقاء في الادراك التي تكمن في في سوء الفهم أو التحريف المتعمد أو غير المقصود للمعاني. ✓ قنوات التواصل وطولها والحلقات التي تمر بها والتعقيدات التي تعترضها (التسلسل الاداري وعدد المستويات الطويل والمعقد/عدم تحديد السلطات والمسئوليات بين موظفي المنظمة). ✓ الوقت المتوفر أو اللازم لأداء مهمة التواصل (سواء كان وقت محدود/مضغوط/طويل) وما يمكن

أن يؤدي الى انسياب في عملية التواصل بين مستوى وآخر أو شخص وآخر بالإضافة الى عنصر الإنشغال للمستقبل سواء من المدراء أو الموظفين مما يؤدي إلى إعاقة عملية التواصل.

✓ الحالة النفسية والمزاجية وتأثيرها على معاني الكلمات والمعلومات والمشكلات الشخصية والاجتماعية للأفراد وأثرها على رغبتهم وقدرتهم في تبادل المعلومات.

✓ النماذج والمستندات والإجراءات المتبعة (وجود منظومة من القوانين والأنظمة المتخذة في إنجاز الاجراءات/عدم وضوح السياسات والإجراءات).