

المقدمة

تمثل عملية الاتصال حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان، وهي عملية أساسية للتعارف بين الناس والتواصل بين الحضارات والتفاعل بين الجماعات البشرية.

والاتصال هو عملية إرسال واستقبال للمعلومات وللأفكار وللآراء (رسالة) بين طرفين (مرسل ومستقبل). وهذا يشير إلى التفاعل والمشاركة بينهما حول معلومة أو فكرة أو رأي أو اتجاه أو سلوك أو خبرة معينة وذلك باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال المناسبة (مثل: المناقشة، المحاضرة، المقابلة، الاجتماع، الاتصال الهاتفي، ...).

فالالاتصال شيء خطير في حياة الإنسان. فكثير من المشكلات تنشأ في حياة الفرد بينه وبين الآخرين يكون سببها في الغالب سوء اتصال، سواء كان ذلك على مستوى العلاقات الشخصية داخل الأسرة، أو مع الأصدقاء، أو مع الأقارب، أو في العمل مع الزملاء والرؤساء والعملاء ...

كذلك فإن الاتصال يلعب دوراً هاماً في حياة المنظمات، فمن خلاله على سبيل المثال يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء العلاقة، ومن ثم تمثل عمليات الاتصال الشرايين التي تربط بين أعضاء المنشأة، وبين وحداتها، وأنشطتها المختلفة، وبين الوظائف الإدارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينها.

هذا ويهدف الكتاب الحالي: «بناء وتحسين مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين» - كما هو موضح من عنوانه - إلى بناء مهارة الاتصال لديك على أسس سليمة، وإلى تحسين هذه المهارة بما يساهم ذلك في تحقيق النجاح في حياتك الشخصية، وتحقيق التميز في عملك.

ويتكون الكتاب من تسعة فصول هي كالتالي:

- الفصل الأول : مفهوم الاتصال.
- الفصل الثاني : عناصر ووسائل وأنواع الاتصال.
- الفصل الثالث : معوقات الاتصال ومقترحات التغلب عليها.
- الفصل الرابع : الاتصال في بيئة العمل.

- الفصل الخامس : الاتصال غير اللفظي «لغة الجسم».
- الفصل السادس : مشروع ومفردات الاتصال غير اللفظي.
- الفصل السابع : استقصاءات عن مهارة الاتصال.
- الفصل الثامن : مهارات الاتصال الفعال.
- الفصل التاسع : ماهية الاتصال باللغة الإنجليزية.

هذا ويمكن استخدام الكتاب لأغراض عدة مثل :

- 1- التعلم الذاتي والدراسة الفردية : فلقد تم تصميم الكتاب ليتمكنك من تعليم نفسك بنفسك.
 - 2- البرامج التدريبية : يمكن استخدام الكتاب كملف تدريبي يتم توزيعه على المتدربين في برنامج تدريبي يدور حول موضوع الكتاب.
 - 3- التدريب عن بعد : يمكن إرسال الكتاب إلى هؤلاء الذين لا يتمكنون من حضور البرامج التدريبية.
 - 4- البحوث العلمية: يستطيع الباحثين في مجالات علم الإدارة وعلم النفس الإداري وعلم اجتماع المنظمات ومهنة الخدمة الاجتماعية .. استخدام الكتاب كمرجع في بحوثهم النظرية والميدانية.
- هذا ولقد تم استخدام حوالي 97 مرجعاً عربياً و 68 مرجعاً أجنبياً في إعداد هذا الكتاب - ما بين كتاب وبحث ومقال وترجمة ومؤتمر، هذا بالإضافة إلى عرض بعض الجداول والأشكال التوضيحية لتبسيط وشرح موضوعات الكتاب.
- والمؤلف يشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه في إعداد هذا الكتاب المتواضع، والذي به بعض النواقص بلا شك، فالكمال لله وحده.

وبالله التوفيق ،،

المؤلف

أ.د. مدحت محمد أبو النصر

القاهرة : 2008