

إجابات أسئلة الدرس

مهارة الاتصال

السؤال الأول:

عرف عملية الاتصال.

عملية الاتصال: هي عملية نقل الرسائل وتفسيرها بين شخصين أو أكثر.

السؤال الثاني:

صل بخط بين عنصر الاتصال وتعريفه فيما يأتي:

| التعريف | عناصر الاتصال |
|--|-----------------|
| الوسيلة التي تمر خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل | المرسل |
| من يرسل الرسالة | المستقبل |
| ما يريد المرسل إيصاله إلى المستقبل | قناة الاتصال |
| | الرسالة |
| استجابة المستقبل للرسالة وردة عليها | التغذية الراجعة |
| | بيئة الاتصال |

السؤال الثالث:

دخلت فرح إلى مكتبها، الذي تشاركها به ثلاث زميلات أخريات. حَيَّهِنَّ، فابتسمت زميلتان منهما وَرَدَّتَا التَّحِيَّةَ على نحو حَسَنٍ، بينما كانت رَدَّةُ فعل زميلتها وفاء مختلفة؛ إذ نظرت إليها وَهِيَ شاحبةُ الوجهِ وَرَدَّتْ عليها بصوتٍ منخفض. غضبت فرح، وخرجت من المكتب غاضبةً. إذا عَلِمْتَ أَنَّ وَفَاءً فَعَلْتُ ذَلِكَ لَأَنَّهَا كانت مريضة في ذلك اليوم وليس لأسباب أخرى، فما نوع التشويش الذي حصل، بحيثُ إِنَّهُ أَدَّى إِلَى أَنْ تفهم قَرُحُ رَدَّ وَفَاءً بطريقة خطأ؟ وهل تَوَيَّدُ رَدَّةُ فعل فرح؟ ولو كنت مكان فرح، فما التصرفُ الأمثلُ الذي ستفعله؟

التشويشُ الذي حصلَ هُنا تشويشٌ جسديٌّ، وَهُوَ مرتبطٌ بحالة المرسل أو المستقبل الجسدية، ومتعلِّق بالحرِّ أو البَرِّد أو العطش أو الجوع أو المرض. أمَّا رَدُّهُ فِعْلٌ فرح فإنني لا أُويِّدُها؛ إذ كان الأجدر بها أن تنظر إلى وفاء وتحدّثها أو تسألها عن حالها، أو أن تخاطبها على نحو مباشر إن كانت قد أقدمتْ عَلَيَّ فِعْلٌ شَيْءٍ أَرْعَجَهَا.