



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

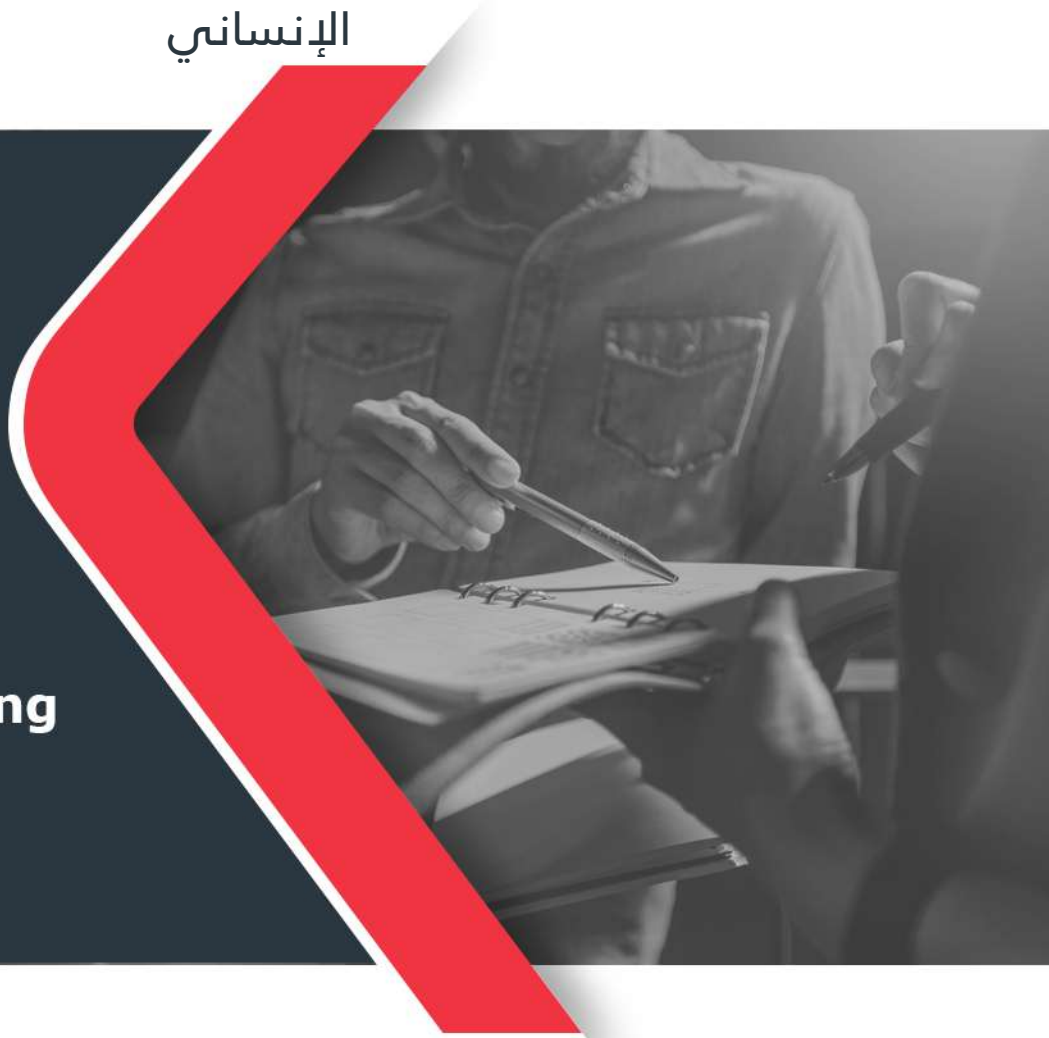
# مقرر مهارات التواصل والكتابة العلمية

الفصل الأول: معرفة أسس ومنطق التواصل والتواصل  
العلمي ومراحله وعلاقته بتقنيات موقفية وسلوكية للسلوك  
الإنساني

**I**nformation

**T**echnology

**E**ngineering



Powered by:



العنوان	رقم الصفحة
1. اصطلاح التواصل لغوياً	6
2. اصطلاح التواصل اجتماعياً	6
3. تعريف التواصل	7
4. تطور الاتصال وتوظيفه بالتواصل	8
5. أنواع التواصل	8
6. أشكال التواصل الأساسية	8
7. قنوات التواصل في المؤسسات	9
8. عناصر التواصل الأساسية	9
9. مراحل عملية التواصل	10
10. خلل عملية التواصل	10
11. تفادي حدوث خلل عملية التواصل	12
12. تقنيات عملية التواصل	13

## كلمات مفتاحية:

التواصل، قنوات التواصل، تقنيات التواصل

## ملخص:

يتناول هذا الفصل أشكال التواصل الأساسية وبعض قنوات التواصل في المؤسسات والمعنى الدقيق للتواصل. كما سيتم شرح مراحل عملية التواصل وأنواعه وأشكاله، وسيتم بيان خلل عملية التواصل وكيفية تقادي حدوثه واستعراض تقنيات التواصل الدائمة والموقفية.

## أهداف تعليمية:

- بعد اطلاع الطالب على مضمون ومحتوى هذا الفصل، ستتوافر لديه القدرة على تحقيق الأهداف التالية:
- معرفة أسس ومنطق التواصل والتواصل العلمي.
  - معرفة مراحل التواصل العلمي.
  - معرفة التقنيات العامة والموقفية للسلوك الإنساني.

## المخطط:

### 1. المعنى الدقيق للتواصل وأشكاله وقنواته ومراحله

- اصطلاح التواصل لغوياً.
  - في اللغة العربية.
  - في اللغة الإنكليزية.
  - تعريف التواصل.
- اصطلاح التواصل اجتماعياً.
  - هرم ماسلو للحاجات الإنسانية.
- تطور الاتصال وتوظيفه بالتواصل.
- أنواع التواصل
  - التواصل الإنساني الفردي الداخلي.
  - التواصل الإنساني الفردي الخارجي.
  - التواصل الإنساني الجماعي.

- أشكال التواصل
- قنوات التواصل في المؤسسات.
- عناصر التواصل الأساسية
  - المرسل
  - المستقبل
  - الرسالة
  - التغذية العكسية
- مراحل عملية التواصل.
- 2. خلل عملية التواصل
  - التشوه.
  - الفشل.
  - تقادي خلل عملية التواصل.
- 3. أهم تقنيات التواصل
  - تقنيات التواصل الدائمة.
  - تقنيات التواصل الموقفية.

## مقدمة:

في الحياة عموماً، وفي العمل خاصة، نوضع أمام فرص غالباً ما نُسأل بعدها عن مدى نجاحنا في استثمارها. نجاحنا، وربما بقاؤنا، يعتمد إلى حد بعيد على فعالية تعبيرنا عن أفكارنا وعلى إيصالها إلى الآخرين بشكل بناء!

نتواصل مع الآخرين بعفوية، فهل فكرنا بمراحل عملية التواصل وبتسلسلها المنطقي؟

- هل يعترني هذه العملية خلل؟
  - هل هي مجرد إجراءات بقواعد وآليات محددة؟
  - أم هي تقنية سلوك ومواقف؟
- للإجابة على الأسئلة السابقة، نُعرّف بشكل مبسط منطق وتقنيات التواصل عبر استعراض:
- أشكال التواصل الأساسية.
  - بعض قنوات التواصل في المؤسسات.
  - المعنى الدقيق للتواصل وعناصره.
  - مراحل عملية التواصل.
  - دور عملية التواصل وهدفها.
  - خلل عملية التواصل.
  - تقادي حدوث الخلل.
  - تقنيات التواصل.

## 1. اصطلاح التواصل لغوياً:

### 1.1. التواصل في اللغة العربية

- على وزن تفاعل، أي تبادل الفعل ورد الفعل، والأصل فيها من كلمة صلة ووصال أي الاقتران والجمع.
- يوجد هنالك فرق باللغة العربية بين التواصل والاتصال
- **التواصل:** فعل يدل على حدوث مشاركة بين طرفين على وزن تفاعل (فعل ورد فعل) أتى من كلمة صلة وأداة وصل أو قناة بين شخصين مثل (محادثة الهاتف أو إلقاء محاضرة شفهيّاً أو عن طريق لغة الجسد التي تكشف لنا الكثير عن شخصية الإنسان).
- **الاتصال:** مأخوذ من كلمة اتصل ب أي محاولة وصل شيء بشيء وهذا يشير إلى رغبة أحد الطرفين بإقامة علاقة من الآخر وأن الآخر قد يستجيب متفاعلاً مع تلك الرغبة أو قد يرفضها.

### 2.1. التواصل في اللغة الإنكليزية Communication

فعل تواصل أو Communicate أتى من كلمة مجتمع Community ومشارك أو شائع Common.

## 2. اصطلاح التواصل اجتماعياً:

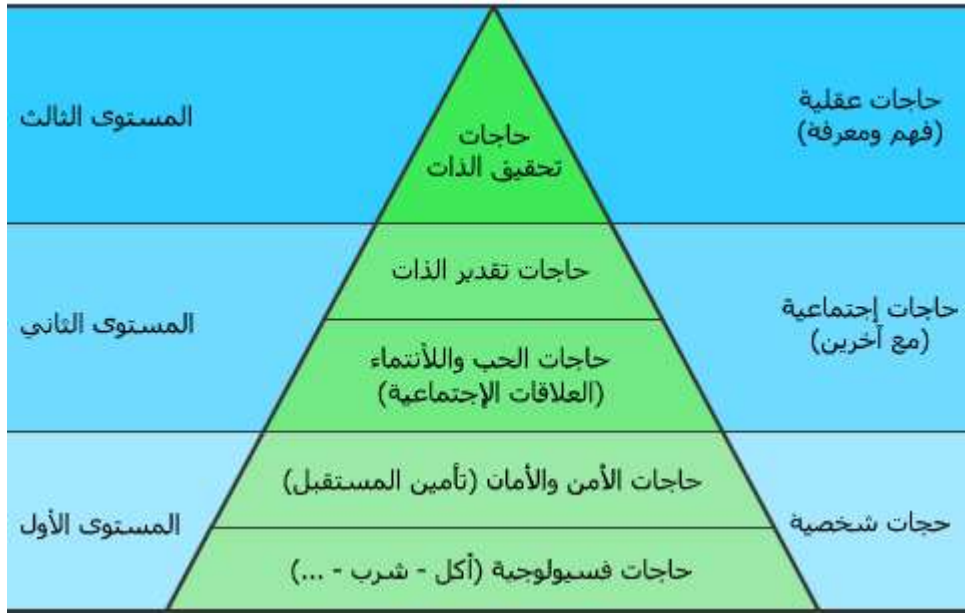
الاصطلاح اللغوي المستمد من تبادل استخدام قناة أو (صلة) بين طرفين وتبادل اشتراك مادة (محتوى) بينهما يقود إلى دلالة الاصطلاح الاجتماعية المتمثلة في أنّ التواصل فعل اجتماعي بامتياز. سيتم استعراض لهم ماسلو للحاجات الإنسانية والذي يبين أهمية التواصل مع الغير.

### هرم ماسلو للحاجات الإنسانية

أبراهام ماسلو: (1908-1970)

يعتبر أبراهام ماسلو من أشهر علماء النفس الذين أثروا على خط سير المناهج الدراسية خاصة فيما يتعلق بعلم الإدارة، وضع نظرية ناقش فيها ترتيب حاجات الإنسان في شكل تسلسل هرمي يبدأ الهرم من القاعدة التي وضع فيها الحاجات الأساسية للإنسان اللازمة لبقائه ثم تدرج في سلم يعكس مدى أهمية الاحتياجات لدى الإنسان حتى الوصول لقمة الهرم.

وميز الإنسان الطموح عن الإنسان غير الطموح بوجود الدافع وهو المحرك الأساسي لإشباع الحاجات وتحقيق الأهداف



شكل 1: هرم ماسلو للحاجات الإنسانية

وكما يظهر الهرم أن الحاجات الاجتماعية هي حاجات فطرية وضرورية للإنسان ليعيش حياة صحية.

### 3. تعريف التواصل:

هو نقل الأفكار والتجارب وتبادل الخبرات والمعارف والمشاعر بين الذوات والأفراد والجماعات بتفاعل إيجابي وبواسطة رسائل تتم بين المرسل والمتلقي وهو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها أي هو الآلية Mechanism الذي بواسطته توجد العلاقات ونقصد به جميع أشكال التفاعل والتعاون والتكامل الإيجابي البناء.

كمخلص يمكننا القول إنَّ

- التواصل فعل يتعدى الإنسان إلى كثير من الكائنات.
- يتدرج من الذاتي إلى الغيري والثاني لا يحدث دون تحقق سابقه.
- تواصل الإنسان معقد (مركب)، ويتم وظيفياً وعقلياً (إرادي).

#### 4. تطور الاتصال وتوظيفه بالتواصل:

تفاهم الإنسان الأول مع الآخرين بالأصوات والإيحاءات قبل استعمال أو إيجاد اللغة، ولم يُعرف لحد الآن كيف بدأ التخاطب البشري. تطور التواصل البشري وتم استخدام إشارات الدخان وكانت واحدة من أول أشكال الاتصالات للمسافات الطويلة وكان يتم إرسال إشارات محددة عبرها مثل الإنذار بخطر، تطور الاتصال ليتم باستخدام الأصوات كقرع الطبول ومن ثم إيجاد اللغة والكتابة وتطورت وسائل الاتصال والتواصل لتصبح بالشكل الذي عليه اليوم (شفهيا، كتابيا، انترنت.... إلخ)، علماً أن الإنسان يقضي 88% من وقته في الاتصال والتعامل مع الآخرين.

#### 5. أنواع التواصل:

- التواصل الإنساني الفردي الداخلي الذاتي
  - تواصل ينطلق من فرد (شخص) مع الذات Intra-personal Communication
- التواصل الإنساني الفردي الخارجي
  - شخص Interpersonal Communication
  - مجموعة أشخاص Group Communication
  - جمهور Mass Communication
- التواصل الإنساني الجماعي (بين مجموعات وجماهير) كالمؤتمرات.

#### 6. أشكال التواصل الأساسية:

- التواصل الشفهي: خطابات - محاضرات - نقاشات - حوارات - مقابلات
  - التواصل الكتابي: كتب - مذكرات - تقارير - مقالات - رسائل - بطاقات
  - التواصل بالحواس: نبرة الصوت - لغة الجسد - المظهر - الحضور الشخصي
- غالباً ما تتداخل الأشكال أعلاه في أداة واحدة.
- الكتاب الدراسي أداة تواصل كتابية بالدرجة الأولى، فكيف يصبح شكل التواصل إذا اكتفى المدرس بقراءة محتويات الكتاب حرفياً؟



## 7. قنوات التواصل في المؤسسات:

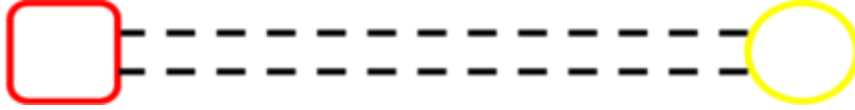
- رسمي/غير رسمي: موثق/غير موثق - عبر هيكلية/يتجاوز الهيكلية
- مباشر/غير مباشر: بسيط/مركب - دون وسيط/عبر وسيط.
- أفقي/شاقولي: ذات المستوى باتجاهين/أعلى وأدنى باتجاهين.
- داخلي/خارجي: ضمن المؤسسة / خارج المؤسسة.

## 8. عناصر التواصل الأساسية:

- المرسل: وهو الشخص الذي يحمل فكرة يريد نقلها إلى شخص آخر، وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال.
- المستقبل: وهو الجهة أو الشخص (فرد أو جمهور) الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموزها ويحاول إدراك معانيها.
- الرسالة: وهي العنصر الأساسي والفعال في عملية التواصل وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) التي يريد المرسل أن ينقلها إلى المستقبل، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً.
- قناة التواصل: وهي القناة التي تنقل الرسالة بين المرسل والمستقبل (راديو، تلفزيون، انترنت، مواقع التواصل، يوتيوب، جريدة، بريد الكتروني، رسالة نصية... إلخ).
- التغذية العكسية: وهي آخر عنصر من عناصر التواصل وهي تصف ردة فعل المستقبل تجاه الرسالة المرسل من المرسل وقد تكون ردة الفعل (سؤال، تعليق، ايماءة)، بمعنى آخر هي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها، أو هو الأثر أو السلوك الذي يحدثه المستقبل جراء استقبال الرسالة (فرح - ابتسام - استفسار - حيرة - غضب).

## 9. مراحل عملية التواصل:

- **ترميز الرسالة:** يقوم المرسل بترميز رسالته بحيث يمكن إرسالها عبر قناة الاتصال وبحيث تكون مفهومة من قبل المستقبل.



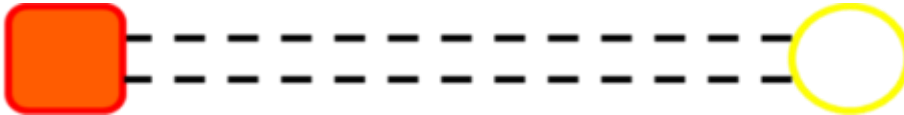
ترميز الرسالة

- **إرسال الرسالة:** وذلك باستخدام الحامل الفيزيائي أو قناة الاتصال التي تربط المرسل بالمستقبل.



عملية الإرسال

- **فك ترميز الرسالة وترميز الرد:** يتلقى المستقبل الرسالة ويفهمها ويقيمها ويكون رده عليها ويرمزها بحيث يمكن إرساله عبر قناة الاتصال وبحيث يكون مفهوماً من قبل المرسل (المستقبل الحالي).

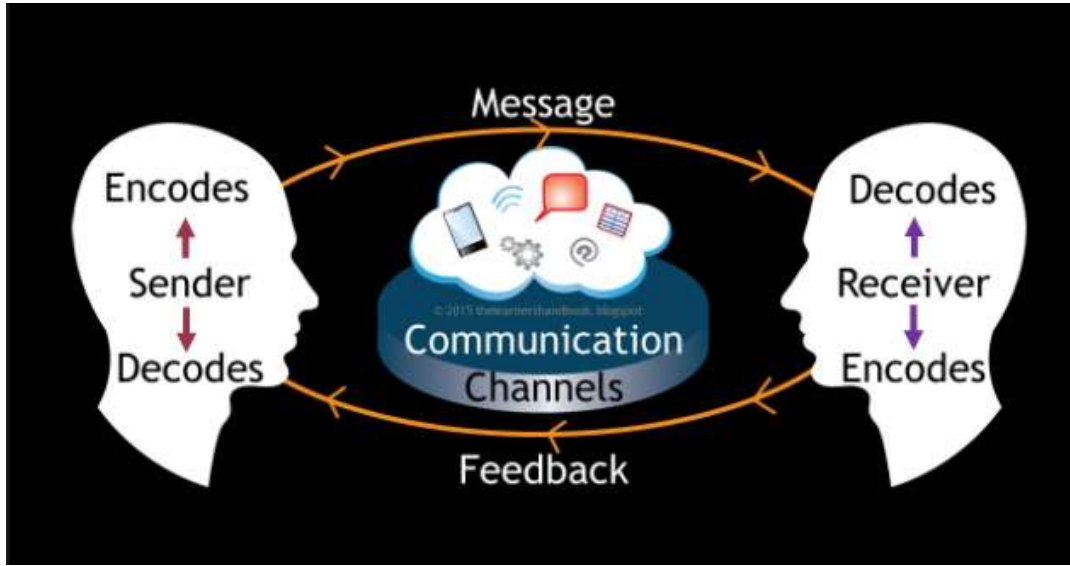


فك ترميز الرسالة

- **إرسال الرد:** وذلك باستخدام الحامل الفيزيائي أو قناة الاتصال التي تربط المرسل (المستقبل السابق) بالمستقبل (المرسل السابق).



ترميز الرسالة الراجعة



شكل 2: مراحل عملية التواصل

## 10. خلل عملية التواصل:

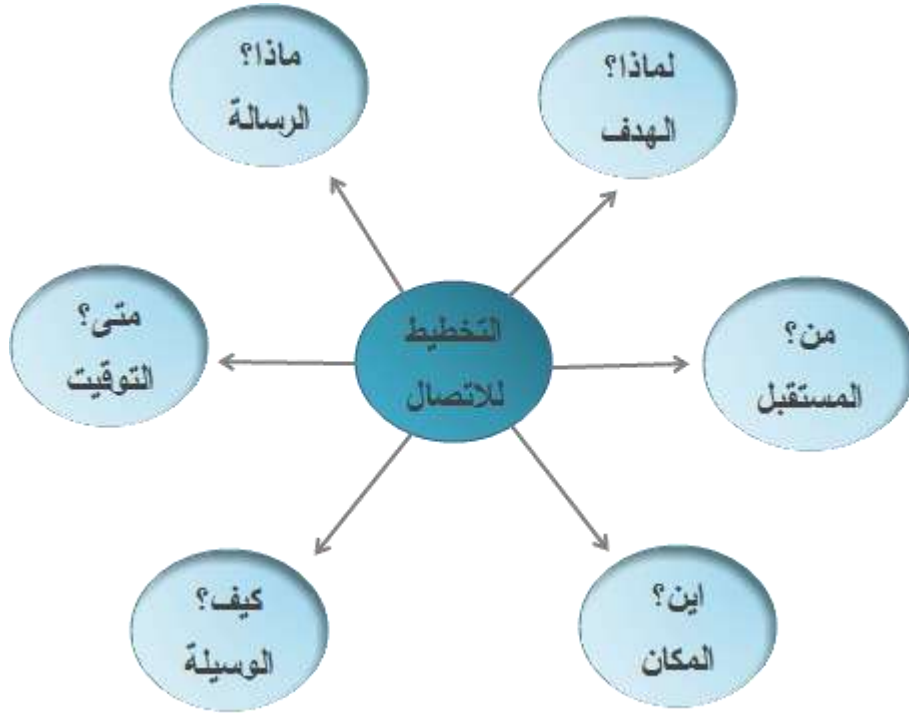
من الناحية الإجرائية، يصنف الخلل الذي قد يعتري عملية التواصل في نوعين:

- **الفشل:** خلل يسببه المرسل من خلال خطأ في ترميزه لرسالته، أو خلل يسببه المستقبل من خلال خطأ في فك ترميز الرسالة التي تلقاها. ويعتبر الفشل خللاً داخلياً في عملية التواصل.
- **التشوه:** خلل يحدث أثناء إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل، أو أثناء عودة الرد من المستقبل (أي المرسل الحالي) إلى المرسل (أي المستقبل الحالي). ويعتبر التشوه خللاً خارجياً يقع على عملية التواصل.

## 11. تفادي حدوث خلل عملية التواصل:

يمكن بشكل وقائي تفادي حدوث الخلل الإجرائي في عملية التواصل، أو الإقلال منه ما أمكن من خلال المنهجية التالية في عملية التواصل:

- التخطيط للاتصال (الإعداد والتحضير الكافيان): - ماذا؟ (المضمون) - من؟ (الآخر) - لماذا؟ (الهدف) - كيف؟ (الطريقة والأداة) - متى؟ (التوقيت) - أين؟ (المكان)...



شكل 3: عناصر التخطيط للاتصال

- الممارسة والأداء الجيدان: - التدريب وطلب تقويم الزملاء واستشارتهم - تقديم مترابط ومنهجي، وكذلك ممتع وحيوي - تحقيق أهدافك وأهداف الغير...
- التقويم والتعلم: - رأي الآخرين - مظهر المتمكن - الكفاية والوضوح - المنهجية والأهداف.

## 12. تقنيات عملية التواصل:

من الناحية المهارية، تُصنف تقنيات التواصل في نوعين:

### 1.12. تقنيات التواصل العامة (الدائمة):

وتشتمل على التقنيات الأربعة التالية:

- **الصدق:** يبني المصداقية بديلاً للشك والارتياب. ويخالفه الكذب الذي قد يكون متعمداً أو غير متعمد، وكذلك التضليل الذي يكون متعمداً.
- **الثقة بالنفس:** تظهر الاقتدار والتمكن كمعزز للمصداقية ومؤسس للاحترافية. ويخالفها التردد الذي قد يكون غير متعمد، وكذلك الغرور الذي يكون متعمداً.
- **الاهتمام:** يتجاوب مع مطلب الطرف الآخر عبر الإنصات - الانتظار - الاعتناء - الصبر... ويخالفه النسيان الذي قد يكون غير متعمد، وكذلك الإهمال الذي يكون متعمداً.
- **الود:** لمسة إنسانية تتوج كل ما سبق عبر التواضع - اللباقة - تبسيط التكلف... ويخالفه الجمود الذي قد يكون غير متعمد، وكذلك التعجرف الذي يكون متعمداً.

### 2.12. تقنيات التواصل الموقفية (الآنية):

وتشتمل على التقنيات الأربعة التالية:

- **التجاهل:** عند عدم التأثير المباشر والقدرة لاحقاً على المعالجة اللائقة.
- **التعديل:** عند عدم القدرة على الاتفاق أو التفاهم.
- **التأجيل:** عند اكتشاف نقص أو خلل أو الحاجة إلى إجراءات أخرى أو مساعدات.
- **الإلغاء:** عند انتفاء الجدوى وعجز كل التقنيات السابقة.

## المراجع:

- Cheney, G. (2011). Organizational communication in an age of globalization: Issues, reflections, practices. Long Grove, IL: Waveland Press.
- Green, R. L. (2010). The four dimensions of principal leadership: A framework for leading 21st century schools. Boston, MA: Pearson
- Keyton, J. (2011). Communication and organizational culture: A key to understanding work experience. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kneen, J. (2011). Essential skills: Essential speaking and listening skills. New York, NY: Oxford University Press
- Maslow, A.H. (1943). "A theory of human motivation". Psychological Review.50 (4): 370–96.  
CiteSeerX10.1.1.334.7586. doi:10.1037/h0054346 – via  
psychclassics.yorku.ca.
- McLean, S. (2005). The basics of interpersonal communication. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Taylor, S. (2000). Essential communication skills: The ultimate guide to successful business communication. Boston: Pearson Educational