

## توصيف مقرر مهارات الاتصال

اسم الكلية : عمادة السنة التحضيرية

اسم البرنامج : برنامج السنة التحضيرية

اسم القسم التابع له المقرر: قسم التنمية البشرية

### بيانات عن المقرر

مهارات الاتصال والتعلم		اسم المقرر
2 ساعة	نظري	عدد الساعات المعتمدة
	عملي	
-		المتطلبات السابقة
الأول		المستوى
اللغة العربية		لغة المقرر
٥ وحدات		عدد وحدات المقرر

نمط تدريس المقرر : (إلكتروني كامل)

## جدول تقييم الطلاب

نسبة التقييم	المهام
٥%	دراسة المقرر والإجابة علي أنشطة واختبارات الدروس
٢٥%	الاختبار الفصلي
١٠%	المشاركة في المناقشات والإجابة عن الأسئلة وحضور الفصول الافتراضية
٤٠%	مجموع الأعمال الفصلية
٦٠%	الاختبار النهائي
١٠٠%	المجموع

## بيانات محتوى المقرر

### مقدمة للمقرر:

يرتكز المقرر على فكرة بناء قدرات الطالب من خلال تمكينه من فهم قدراته وتعديلها وتطويرها، تحت مظلة ما يسمى بالإقتصاد المعرفي حيث تم التركيز على بناء عمال المعرفة الذين يطبقون ما يتعلمونه في خدمة مجتمعهم ووطنهم، لتحقيق الفائدة القصوى بالمشاركة في بناء إقتصاد أمتهم، ولدينا الإيمان العميق بأهمية الشباب و قدراتهم العالية على تحقيق تغيير إيجابي ملموس، كونهم المحرك الفاعل للتغيير الإيجابي في المستقبل القريب، من خلال تعزيز روح الإبتكار و التعاون و العمل المشترك لديهم و فتح قنوات الحوار الفعال بينهم.

وتم الإعتماد على أسلوب التدريب في بناء هذا المقرر، حيث أنه يجمع بين الأسلوبين النظري والعملي، الأمر الذي يوفر للطالب الفرصة العملية لتطبيق ما يتعلمه، من خلال تنمية كفايات الطالب من مهارات و معارف و اتجاهات بأسلوب ممتع وشيق، وجاء الكتابي خمسة محاور رئيسية وهي مهارات الإتصال

الفعالة، ومهارات التفكير، والمهارات القيادية، والمهارات الوظيفية، والمهارات الأكاديمية، والتي آتمنى من الله عز وجل أن تفيد طلابنا إلى أقصى حد.

### مفاهيم المقرر:

الإتصال الفعال، الرسالة الإتصالية، الإتصال الجامعي، مهارات التحدث، مهارات الإستماع، التفكير والتفكير الناقد، حل المشكلات، التفكير الإبداعي، الوعي الذاتي، العمل التطوعي، إدارة الوقت، إتخاذ القرار، المهارات الوظيفية، المهارات الأكاديمية، مشروع المادة

### موضوعات المقرر:

الإتصال الفعال، الرسالة الإتصالية، الإتصال الجامعي، مهارات التحدث، مهارات الإستماع، التفكير والتفكير الناقد، حل المشكلات، التفكير الإبداعي، الوعي الذاتي، العمل التطوعي، إدارة الوقت، إتخاذ القرار، المهارات الوظيفية، المهارات الأكاديمية، مشروع المادة

### مخرجات التعلم للمقرر:

- تطوير مهارات الإتصال و التواصل الفعالة في التعامل مع الآخرين.
- معرفة مفهوم وأشكال وخصائص الرسالة الإتصالية الفعالة.
- توظيف مهارات التحدث الفعالة مع الآخرين.
- توظيف مهارات الحوار الفعالة عند التعامل مع الآخرين.
- توظيف مهارات الإقناع الفعالة عند التعامل مع الآخرين.
- تفعيل مهارات الإستماع الفعالة وتجنب معيقاتها.
- التعرف على مفهوم التفكير وأنماطه.
- ممارسة مهارات التفكير الناقد وتوظيفها في المواقف الصفية.
- توظيف مهارات حل المشكلات في المواقف الصفية.
- تطبيق مهارات التفكير الإبداعي.
- تمثيل مفهوم الوعي الذاتي و عكسه على أرض الواقع.

- معرفة نوع الذات وخصائصها و تطويرها.
- تبني مهارات الثقة بالنفس و تقدير الذات بشكل متوازن.
- معرفة مفهوم العمل التطوعي و منافعہ و تطبيقه في البيئة المحلية.
- معرفة مفهوم إدارة الوقت و توظيف إستراتيجياته بشكل فاعل.
- ممارسة مهارات إتخاذ القرار البناء في الحياة.
- بناء سيرته الذاتية بشكل صحيح.
- إجراء المقابلة الوظيفية بشكل إحترافي.
- تحسين مهارة العمل ضمن فريق و التعاون مع الآخرين.
- توظيف مهارات القراءة و الكتابة في عملية التعلم.
- توظيف مهارات البحث العلمي في عملية التعلم.

### قاموس مصطلحات للمقرر:

- **مفهوم الإتصال :** الإتصال هو عملية تبادل و نقل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر (الرسائل) وفهمها ، من جهة إلى أخرى عن طريق مجموعة من الرموز المتعارف عليها لهدف معين.
- **مفهوم التواصل :** عملية إتصال تحدث باتجاهين بين المرسل والمستقبل ، سواء بين الأفراد أو الجماعات ويكون الهدف هو تحسين العلاقة بين الطرفين ، ويكون المجال مفتوحا للمستقبل لإحداث إستجابته إما بتعليق أو برأي أو بمعلومة أو بمشاعر معينة ، أي أن العلاقة تفاعلية و تبادلية بين الطرفين.
- **مفهوم الرسالة الإتصالية :** الرسالة الإتصالية  Message هي جوهر عملية الإتصال ، و هي الشيء المراد إيصاله للمستقبل والمعبر عنه بالألفاظ أو بالكتابة أو برموز مفهومة من المرسل إلى المستقبل قد تكون خبر، معلومة، فكرة، خبرة، أو مشاعر، وهي المضمون او المحتوى المراد إيصاله من شخص إلى آخر وعبارة أخرى هي واحد او اكثر من الأهداف التي يسعى المرسل لتحقيقها ومن أجل ذلك فعليه أن يحدد نوع الرسالة والتي قد تكون شفوية أو مكتوبة أو حركة ايمائية أو مصورة.
- **مفهوم الرسالة الكتابية:** يعتبر الإتصال الكتابي مهماً جداً لإنتشاره الكبير في المؤسسات الأكاديمية و مؤسسات الأعمال، من خلال إستخدامه كرسالة كتابية ورقية مثل التقارير و الطلبات أو كرسالة كتابية إلكترونية مثل البريد الإلكتروني ومجموعات الدردشة الإلكترونية التي ترسل من خلالها الرسائل، وتعتبر الرسالة الكتابية وسيلة إتصال أكثر رسمية من غيرها،

و تتعلق غالبا بالجانب الأيسر من الدماغ لاحتوائها على معلومات وحقائق وأرقام، وتأتي أهميتها من خلال أن الناس يقرؤون بسرعة خمسة أضعاف ما يتحدثون، لذت يجب أن تكون الرسالة واضحة وكلماتها محددة، وجملها مترابطة، ومختصرة، وتخلو من الأخطاء اللغوية والنحوية، ومعلوماتها مكتملة وأسلوبها لطيف في التخاطب.

■ **الإتصال اللفظي** : يستخدم الإتصال اللفظي الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات في التواصل مع الآخرين، ويتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق إستخدام اللغة، أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة، بمعنى أنه يمكن أن يتم بشكل شفوي، أو كتابي، أو إلكتروني.

■ **الإتصال غير اللفظي** : لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين، وإنما يتمثل في أي إستجابة إنسانية غير كلامية.

■ **الإتصال الرسمي** : وهي الإتصالات التي تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد إتجاهات وقنوات الإتصال، وتتوقف فاعليته على إعتراف الإدارة بفاعليته، ويساهم في تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر إلى المرؤوسين والتعرف على وجهات نظرهم من خلال التغذية الراجعة.

■ **الإتصال غير الرسمي** : وهي الإتصالات التي تنشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية لما بين العاملين من علاقات إجتماعية وصدقات شخصية، وقد تكون بعضها نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط.

■ **مهارة التحدث**: ذلك الكلام المنطوق الذي يعبر به المتحدث عما في نفسه، وما يجول بخاطره من مشاعر، وما يزره به عقله من رأي، أو فكر، وما يريد أن يزود به غيره من معلومات في طلاقة وإنسياب، مع صحة في التعبير وسلامة في الأداء.

■ **مهارة الإقناع** : الإقناع هو القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق التجاوب منهم، فالإقناع عملية يهدف منها جعل ظرف آخر (شخص أو جماعة أو جهة معينة) من أن يتقبل رأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين.

- **الإستماع** : مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل إهتماماته، ويركز إنتباهه ألى حديثه، ويحاول تفسير أصواته، وإيماءاته، وكل حركاته، وسكناته، بغية إستيعاب ما تحويه الرسالة المنطوقة، بما يكفل للمستمع تحقيق إتصال شفوي جيد مع الآخر. □
- **مفهوم التفكير**: التفكير □ قدرة □ تتكون □ بالممارسة، □ وتتطور □ على □ نحو □ إرتقائي □ وتدريجي، □ وتحتاج □ إلى □ الإرشاد والتوجيه □ حتى □ تصل □ إلى □ أعلى □ مستوى، والتفكير أيضاً هو التفكير □ هو البحث □ عن □ المعنى، □ أي إنه □ إكتشاف □ بطيء □ للخبرة وإعطائها □ معنى □ من □ أجل □ الوصول □ إلى □ فهم □ أو □ إتخاذ □ قرار □ وحل □ مشكلة، وتعددت مفاهيم التفكير الناقد لدى العديد من الباحثين، لكن نذكر من أهمها " هو القدرة □ على □ التحليل □ والتمييز □ والإختيار □ والإختبار □ لما □ لدى □ الفرد □ من □ معلومات □ في □ الموضوع □ قيد □ البحث □ والدراسة، بهدف التمييز بين الأفكار السليمة □ والخاطئة □. □
- **حل المشكلات** : هي قدرة الفرد على اشتقاق نتائج من مقدمات معطاة، وهي نوع من الأداء يتقدم فيه الفرد من الحقائق المعروفة للوصول إلى الحقائق المجهولة التي يود إكتشافها، وذلك عن طريق فهم وإدراك الأسباب والعوامل المتداخلة في المشكلات التي يقوم بحلها. □
- **مفهوم الإبداع** : بأنه عملية ذهنية يتفاعل فيها المتعلم مع الخبرات العديدة التي يواجهها، بهدف إستيعاب عناصر الموقف من أجل الوصول إلى فهم جديد أو إنتاج جديد، يحقق حلاً أصيلاً لمشكلته، أو إكتشاف شيء جديد ذي قيمة بالنسبة أو للمجتمع الذي يعيش فيه. □
- **الوعي الذاتي**: مفوقد عرف جولمان الوعي بالذات بأنه مراقبة نفسك والتعرف على مشاعرك، وتكوين قائمة بأسماء المشاعر، ومعرفة العلاقات بين الأفكار والمشاعر والانفعالات، وإتخاذ القرارات الشخصية ورصد أفعالك والتعرف على عواقبها، وتحديد ما الذي يحكم القرار، الفكر أم المشاعر. □
- **مفهوم العمل التطوعي** □ بأنه التضحية بالوقت، □ أو □ العمل □ أو □ المال □ أو □ الجهد، □ الذي □ يقوم □ به □ الأفراد □ أو □ الجمعيات □ أو □ المؤسسات □ في □ المجتمع، □ لحل □ مشاكل □ أبناءه □ الإجتماعية والاقتصادية، □ وذلك □ دون □ توقع □ عائد □ مادي. □ □
- **مفهوم ادارة الوقت**: وتعرف إدارة الوقت بأنها توجيه القدرات □ الداخلية □ للأفراد، □ وإعادة □ صياغتها □ لإنجاز □ العمل □ المطلوب، وفقاً □ للوقت □ المحدد □ وفي □ القواعد □ والنظم □ المعمول □ بها. □

■ مفهوم إتخاذ القرار: وتعرف عملية إتخاذ القرار بأنها  عملية عقلانية  رشيدة  تتبلور  في  الاختيار  بين  بدائل  متعددة  ذات  مواصفات  تتناسب مع  الإمكانيات  المتاحة  والأهداف  المطلوبة، وترتبط عملية إتخاذ القرار إرتباطاً وثيقاً بحل المشكلات، فهي إيجاد الحل الأمثل لمشكلة معينة، فغالبا  ما  يكون  وجود  مشكلة  لدى الفرد  هو  الباعث  أو  المحرك  لعملية  صنع  القرار.

■ مفهوم السيرة الذاتية: وتعرف السيرة الذاتية بأنها "أداة تستخدمها لتسويق نفسك، وتستخدمها المؤسسة لغربلة الأفراد قبل المقابلة، وتساعد صاحب العمل على تشكيل صورة ذهنية عنك وعن نشاطاتك، وهي عملية خياطة وتفصيل مؤهلاتك حسب الوظيفة التي تتمناها، وتؤهلك للمقابلة وتظهر لصاحب العمل مدى مناسبتك، وتسمح له أن يخمن ويقدر مؤهلاتك بسرعة.

■ المقابلة الوظيفية : تعتبر المقابلة الوظيفية أو المقابلة الشخصية، الخطوة التالية بعد تقديم السيرة الذاتية إلى جهة العمل وحصولك على فرصة المقابلة، ويكون البحث عن فرصة المقابلة من خلال الإعلانات المتواجدة في الصحف الرسمية أو مواقع الإنترنت أو معرفة وجود فرصة عمل من خلال صديق أو جهة معينة، والأداء الجيد للباحث عن فرصة العمل يعتبر مفتاح النجاح في الحصول على الوظيفة، فالكثير من الأشخاص فقدوا فرصاً كثيرة ربما كانت فرص ذهبية لهم نتيجة الأداء الضعيف في المقابلة والتصرف الغير لائق.

■ تعتبر مهارة القراءة من المهارات المهمة، التي يجب أن يتزود بها الطالب من أجل التعلم والتحصيل والتعرف على مختلف الثقافات، وتصنف القراءة إلى نوعين رئيسيين، القراءة الجهرية و القراءة الصامتة.

■ مهارة الكتابة : وهي الكتابة التي ترتبط بمواقف إجتماعية، يعبر فيها الشخص عن مواقف الحياة المختلفة بما فيها من مشكلات وقضايا، ولا تظهر شخصية الكاتب، وعواطفه ومشاعره.

■ مهارة البحث العلمي: البحث العلمي بأنه "وسيلة للإستعلام والإستقصاء المنظم والدقيق، الذي يقوم به الباحث، بغرض إكتشاف معلومات أو علاقات جديدة، بالإضافة إلى تطوير أو تصحيح أو تحقيق المعلومات الموجودة فعلاً، على أن يتبع في هذا الفحص والإستعلام الدقيق، خطوات المنهج العلمي.

### ملخص عام للمقرر:

يقوم المقرر على فكرة بناء قدرات الطالب من خلال تمكينه من فهم قدراته وتعديلها وتطويرها، تحت مظلة ما يسمى بالإقتصاد المعرفي حيث تم التركيز على بناء عمال المعرفة الذين يطبقون ما يتعلمونه في خدمة مجتمعهم ووطنهم، لتحقيق الفائدة القصوى بالمشاركة في بناء إقتصاد أمتهم، ولدي الإيمان العميق بأهمية الشباب و قدراتهم العالية على تحقيق تغيير إيجابي ملموس، كونهم المحرك الفاعل للتغيير الإيجابي في المستقبل القريب، من خلال تعزيز روح الإبتكار و التعاون و العمل المشترك لديهم و فتح قنوات الحوار الفعال بينهم.

وجاء المقرر في خمسة محاور رئيسية وهي مهارات الإتصال الفعالة، ومهارات التفكير، والمهارات القيادية، والمهارات الوظيفية، والمهارات الأكاديمية، والتي أتمنى من الله عز وجل أن تفيد طلابنا إلى أقصى حد.

### المراجع:

- ١ - (صوان، باسل، مهارات الطالب الجامعي، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض، ٢٠١٦)
- ٢ - (صوان، باسل، مهارات الإتصال والتعلم، دار الثقافة، عمان، ٢٠١٣)
- ٣ - Cy Charney, The leaders, AMACOM,2006 , USA, New York
- ٤ - د. تاعوينات علي\_ التواصل و التفاعل\_ ٢٠٠٩
- ٥ - <http://www.leadershipnow.com/communicationquotes.html,2>
- ٦ - (القميزي، د.حمد، تقنيات التعليم ومهارات الإتصال، السعودية، ٢٠١٥)
- ٧ - بلانشير، د.كينيث، كلمات عربية، الدار العربية للعلوم، مصر، ٢٠١٢.
- ٨ - James w.neulib, inter cultural communication and human behavior (newyork: macmillan publishing company,1984)