** جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي **

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم العلوم الإنسانية**

**المستوى : الثالثة تخصص ' إعلام واتصال '**

**مقياس : تقنيات الاتصال**

**المحور الأول : مدخل مفاهيمي**

**المحاضرة الأولى : تقنيات الاتصال ومهاراته**

**أولا: - تعريف تقنيات الاتصال**: هي أساليب ووسائل الاتصال المتعددة والمتنوعة والتي تنقل الأفكار والمعلومات والأوامر والتعليمات والاتجاهات والبيانات بأشكالها المختلفة المكتوبة، السمعية البصرية

**- تقنيات الاتصال :** هي الأدوات والمهارات والأوعية والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه في اقل فترة زمنية وبأقل تكلفة واقل جهد وبدقة أكثر

**- كما تعرف تقنيات الاتصال :** على أنها مجموع المعارف ، الخبرات ، والمهارات المتراكمة والمتاحة ، الأدوات والوسائل المادية التنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات على اختلافها ، ومعالجتها وبثها وتخزينها وجعلها متاحة وقت الحاجة

**ثانيا: - مهارات الاتصال : من أهمها :**

**1- مهارة التحدث:** ويقصد بها التعرف الجيد على الأشخاص الذين نتحدث إليهم من حيث مستواهم الإداري والوظيفي والعمر والمستوى العلمي والثقافي وظروفهم النفسية والاجتماعية ودوافعهم واحتياجاتهم ، كما يقصد بها إتقان مختلف تقنيات الحديث سواء ن حيث انتقاء الكلمات المناسبة والمعبرة وكذا اللغة الوضاحة والمفهومة والغير مبهمة ، مع انتهاج أساليب المحاحجة القائمة على القناع واستقطاب المتحدث إليه

**2- مهارة الكتابة :** قائمة أساس على إتقان أساليب الكتابة الواضحة والخالية من اي أخطاء إملائية أو نحوية من خلال الاعتماد على القواميس والكتب المتخصصة ف اللغة وكذا الدورات التدريبية والتكوينية حول ذلك ، مع ضرورة استخدام الكلمات والمصطلحات المناسبة المعبرة والتي تحمل في طياتها معاني حول الموضوع الذي يكتب عنه ، وتعتبر القراءة والمطالعة من أهم عوامل اكتساب مهارات وأساليب كتابية فعالة

**3- مهارة القراءة :** هي تلك المهارة المقرونة بفهم واستيعاب ما يتم قراءته والقائمة على الفطنة والكياسة في استخراج المعاني الكامنة بين الجمل والكلمات المقروءة

**4- مهارة الإنصات والإصغاء :** وهي إتقان تقنيات الإنصات القائمة على وضع نفسك مكان المتكلم ومحاولة معرفة أفكاره وتوجهاته ومشاعره ،،، الخ والتركيز على ما يقوله ، وهي مهارة جد ضرورية خلال الاجتماعات والمقابلات الرسمية

**5- مهارة التفكير :** وهي مهارة قائمة على استثارة التفكير خاصة في حالة وقوع أي مشكل أو حدث في بيئة العمل وذلك بغية الوصول إلى حلول عقلانية

**6- مهارة الحوار والإقناع :** التزام القول الحسن وتجنب الإساءة والتعسف في الحديث مع الابتعاد عن التعصب في إبداء الآراء ، والإخلاص والصدق في الحديث بانتهاج أساليب الإقناع الايجابي القائم على الحجج والبراهين و الاحترام وتقبل الطرف المحاور وحمله على تقبل الرأي و الأفكار الصائبة بلباقة وأدب وتواضع دون تكبر أو علياء

**ثالثا : - الاتصال الكتابي:** يقوم هذا النوع من الاتصال على الكلمات والمصطلحات المكتوبة، في نقل البيانات والمعلومات موضوع الاتصال، وبالرغم أن الاتصال الشفهي يحتل المرتبة الأولى من حيث أنواع الاتصال الأكثر استخداما إلا أن الاتصال الكتابي له أهمية كبيرة في حياة الإنسانية المهنية خاصة والتنظيمية، حيث يمارس يوميا الاتصال الكتابي بمختلف أشكاله: تقارير، رسائل، مذكرات ، تعبئة، نماذج، استمارات ، تعليمات،... الخ وهذا كله من اجل تفعيل أداء المؤسسات، إضافة إلى المساهمة في نقل وإيصال المعلومات، واهم ما يميز الاتصال الكتابي هو ترك أثر ملموس، وهذا ما يجعل الاتصال الكتابي بمجموع من المزايا هي:

**رابعا - مزايا الاتصال الكتابي :**

- يمكن من الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة ، لأنه وسيلة إثبات يمكن الرجوع إليها متى اقتضى الأمر ذلك وعند الحاجة

- يتيح للمتصل أن ينقل مضمون الاتصال لعدد كبير من الأفراد

- يكون في العادة واضحا وذلك بسبب ما يبذل في سبيل إعداده من جهد تتطلبه عملية صياغته

- كما أن بعض المواضيع توجب أن يكون كتابيا لما فيها من تحديد للمسؤوليات

**خامسا : عيوبه تتمثل في:**

- البطء في نقل مضمون الاتصال.

- تضييع الوقت في عملية الإعداد والصياغة.

- قد يكون فهم خاطئ للمضمون المقصود.

وتتمثل أشكال الاتصال المكتوب في )التقارير، المذكرات، والاقتراحات ، الشكاوي، الأوامر والتعليمات، الخبر( وسنحاول التطرق إلى بعض منها.

- افتقارها إلى رجع الصدى، مما يؤدي إلى فشل العملية الاتصالية أو جعلها في اتجاه واحد مما ينقص من فعاليتها.

**وتتمثل أهم تقنيات أو وسائل الاتصال الكتابي في**: التقرير ، عرض الحال ، التعليمة ، كتابة الخبر والتي سيتم التطرق إليها في المحاضرات اللاحقة