El Mesbah Journal
in Psychology, Education Sciences and
Orthophony
مجلة المصباح
في علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

المجلد: (6)
العدد: (1)
مارس 2026
(ص: 07-24)

مهارات الاتصال الأساسية والمتقدمة للطلبة الجامعيين في القرن الواحد والعشرون

Basic And Advanced Communication Skills For University Students In The 21st Century

أ.د. عمر عبد الله مناصرية*[1]
Pr/Amor Abdallah Menasria
Professor أستاذ
جامعة محمد بوضياف مسيلة. الجزائر*[1]
University Mohamed Boudiaf of Msila – Algeria
البريد الالكتروني: amor.menasria@univ-msila.dz **E-mail:**
رقم الهاتف: 0676244554 Phone Number:

Received: 11/12/2025 Accepted: 25/12/2025 Published: 15/03/2026

ملخص:

تعتبر مهارات الاتصال من أهم المهارات المطلوبة في القرن الواحد والعشرون، خاصة في البيئة المهنية الحديثة، وتدل الملاحظات الكثيرة على أن الجامعات لا تولي أهمية كافية لهذه المهارات في مناهجها، حيث يتم التركيز على الجوانب المعرفية النظرية في الغالب، وهو ما يساهم في عزل الجامعة عن محيطها الاقتصادي والاجتماعي أكثر، ولذا أصبح الاهتمام بهذه المهارات، وتمكين الطلبة من الحصول عليها وتوظيفها في التعليم والعمل مطلوبا بشدة، وهو ما يسعى المقال الحالي لإبرازه.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال، المهارات الأساسية، المهارات المتقدمة، مهارات الحديث، مهارات الاستماع، مهارات الكتابة

Abstract:

Communication skills is Considered as an important skills required in the 21st century, especially in the modern professional environment, many observations indicate that universities do not give sufficient importance to these skills in their Curriculum, where the emphasis is on the theoretical and

*-Corresponding author: **عمر مناصرية**, e-mail. amor.menasria@univ-msila.dz

Cognitive aspects, Which contributes to further isolation of university from its economic and social environment, so give the appropriate interest to these skills, and enable students to access, learn, and employ them in education and work setting is strongly required, which is what this current article seeks to highlight.
Keywords: Communication Skills, Basic Skills, Advanced Skills, Speech skills, Listening Skills, Writing Skills

..

1- مقدمة :

تعتبر مهارات الاتصال مكونا أساسيا مما يطلق عليه مهارات القرن الواحد والعشرون(21)، وهي مهارات الاتصال، التفكير النقدي، حل المشكلات، وتعتبر هذه المهارات أساسية لعضوية المجتمع والعمل بفعالية في المستويات العلمية الأعلى، وللمنافسة في الأسواق العالمية، (Carlgren, 2013)

كما أنها مهمة بالنسبة للتطورات الحديثة الحاصلة في مجال المعلومات والمهن والأعمال، ففي دراسة لليفي ومورنان Levy and Murnane 2004 امتدت من 1960- 2000 حول أهم الكفاءات العالمية المطلوبة في الاقتصاد الحديث، وجدت أن الشخص الذي يمكنه العمل في محيط يتسم بالتغير الشديد، يجب أن يحوز مهارات كالإبداع والاتصال، المشاركة، وحل المشكلات .(Cobo, 2013, p. 68)

كما يرى جيمنز Jimenez (2006) أن الأعمال التي تتطلب مهارات كالاتصال وحل المشكلات، قد تطورت في الولايات المتحدة الأمريكية منذ 1970، وأن المهارات المعرفية الروتينية قد تضاءلت بشكل ملحوظ . (Cobo, 2013, p. 68) . وتصف العديد من المنظمات، ومنها البنك الدولي ومنظمة التعاون والتنمية، هذه المهارات بأنها المهارات الضرورية للقرن الواحد والعشرين، كمهارة الاتصال، والتفكير النقدي، واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتفكير الابداعي وغيرها.

وفي الميدان الجامعي فإن هذه المهارات مطلوبة جدا، بسبب القرب الشديد للجامعة من المحيط الاقتصادي، والذي يجب أن يتهيأ له الطالب بعديد المهارات المطلوبة في هذا المحيط، ولهذا يرى كل من ليم وأوكلي (Cher ping lim & Grace Oakley) أن عدم استخدام هذه التكنولوجيا في التعليم، يمنع حصول الطلبة على العديد من المهارات الضرورية للعيش بفعالية في عالم معولم . (lim & Oakley, 2013) ويعود السبب في هذا إلى أن هذه المهارات

قابلة للتطبيق والتحويل عبر الزمان والمكان، أي أنها لا تتعلق فقط بمجال محدد، أو بتخصص معين، ولكنها مهارات عابرة للتخصصات والمهن والأعمال في مختلف السياقات والأوضاع. بالإضافة إلى أنها من المهارات المتبقية للبشر في تحولهم من المجتمع الصناعي إلى المجتمع ما بعد الحداثي، والتي لم تتمكن الكمبيوترات بعد من أدائها بشكل صحيح .

غير أن هناك العديد من العوائق التي تواجه الطلاب في تحصيل هذه المهارات، فهي أولا مهارات ليست بديهية، أو بسيطة التحصيل، بل تتطلب الجهد والوقت لتعلمها واستكشافها وتوليفها، وتطبيقها في سياقات مختلفة (Carlgren, 2013). كما أنها مهارات بالكاد يمكن العثور عليها في المناهج الجامعية، ذلك أن هذه المناهج غالبا ما تعتمد على تقييم المهارات المعرفية والنظرية، التي تعود في أساسها إلى أهداف وغايات هذه المناهج، والتي تعتبر بعيدة بشكل ما عن الواقع الحقيقي والفعلي الذي يعيش فيه الطالب. كما أن العديد من الأساتذة غير مجهزين أو يشعرون بأنهم غير مدربين على تدريس هذه المهارات (Hoon, 2010, p. 427). وقد انعكس هذا على الحصول على هذه المهارة من طرف الطلاب، إذ تدل الدراسات على أن أكثر من 31% من الطلاب الأمريكيين لا يستطيعون قراءة كتب معقدة، وأن أصحاب الأعمال يشتكون من أن الخريجين يفتقدون إلى مهارات الكتابة ومهارات التحليل اللازمة للنجاح في مجال العمل . (Hoon, 2010, p. 427).

ولهذا يهدف هذا المقال إلى التعرف على أهم مهارات الاتصال التي يجب على الطلبة في الجامعة أن يحوزوها، لما لها من أهمية على الصعيدين الأكاديمي والمهني، ولما لما من تأثير في الطالب نفسه وفي محيطه بشكل عام. وسنتناول ثلاث مهارات أساسية، هي مهارات الحديث ومهارات الاستماع ومهارات الكتابة. غير أننا سنبدأ بإعطاء لمحة عن الاتصال نفسه، ثم مهارات الاتصال، وتقييم هذه المهارات.

- **تعريف الاتصال:**

الاتصال بحسب قاموس أكسفورود هو "نقل وتبادل المعلومات والمعارف والأفكار باستخدام الكلام والكتابة، أو باستخدام الوسائط الآلية والالكترونية" (Hou, 2010, p. 21) . كما يعرف بأنه عمليات تبادل المعلومات من الشخص الذي يعطي هذه المعلومات عبر الطرق اللفظية وغير اللفظية نحو الشخص الذي يستقبل هذه المعلومات. كما يعرف أيضا على أنه مشاركة للمعنى وإعطائه والذي يحدث في نفس الوقت من خلال التفاعل الرمزي(Iksan, et al., 2012) .

ولهذا فإن عملية الاتصال تتضمن في الغالب العناصر التالية: المرسل، المستقبل، قناة الاتصال، التغذية الراجعة.

- **تعريف مهارات الاتصال:**

تعرف مهارات الاتصال على أنها الوسائل المستخدمة لإزاحة الحواجز التي تمنع من الاتصال الفعال، ويعني ذلك الوعي بالحواجز التي تقف بينك وبين الشخص الذي تريد إرسال رسالة له، ثم القيام بتطبيق الوسائل المناسبة لإزاحة هذه الحواجز، ومن هذه الحواجز: الاختلافات الثقافية، التوقعات المختلفة، التجارب المختلفة، المنظورات المتباينة، أساليب الاتصال المختلفة (MTD) .

- **أهمية مهارات الاتصال:**

يمكن توضيح أهمية مهارات الاتصال في كل من الجوانب التعليمية والمهنية من خلال ما يلي:

- أن التعليم هو نفسه عمليات بناء للمعرفة تقوم على الفهم الشخصي، الذي يؤكد على قيمة الاتصال الشخصي في عمليات تبادل المعلومات، والذي يتطلب أيضا التفاعل بين المتشاركين في عمليات التعليم/ التعلم، فالتعليم في مختلف مستوياته هو علمية اتصال في الأساس.
- حدوث تحولات عديدة في التعليم، جعلته يبتعد تدريجيا عن النموذج الذي يقوم على مركزية المعلم، لصالح نموذج آخر، يقوم على مركزية المتعلم، وهذا أدى ذلك إلى انهيار أسلوب الاتصال من جانب واحد، كما أدى إلى نبذ النموذج البنكي للمعلم. ففي العالم الحديث المؤطر بالنسبية ومنطق الفهم، تعتبر المعرفة بناء شخصيا، يتم من الداخل نحو الخارج، وانعدام وجود الحقيقة الواحدة والمطلقة، هدم الدور التقليدي للمعلم والأستاذ في التعليم بمختلف مستوياته كمصدر وحيد للمعرفة، وهذا يتطلب من الطالب خصوصا، الوفاء بمجموعة من المطالب التي لم تكن موجودة في السابق، كمهارة الاتصال التي تسمح له بالمشاركة الفعالة في بناء المعرفة وإنتاجها ونقدها وفهمها.
- أن مهارات الاتصال من أهم المهارات التي تعتمد عليها مختلف القطاعات والتخصصات، خاصة مع الكثير من التحولات المتسارعة في الاقتصاد والاجتماع وعالم

الأعمال والوظائف، فلتحقيق الكفاءة المهنية في ميدان العمل، فإن مهارات الاتصال تعتبر ضرورية جدا للوفاء بمطالب المهنة، ولذا تتدخل قطاعات الأعمال والشركات في محاولة تضمين هذه المهارات في المناهج الجامعية وطرق التدريس فيها، كما يفرض على المناهج الجامعية مكاملة هذه المهارات ضمن نسقها، وطرق التدريس فيها، وعملها في المستقبل أيضا، كما أن هذه المهارات تجعل من الطلاب أكثر تحدي، ومتحمسين، ومتفاعلين. ويرى البعض أن مهارات الاتصال يعادل نجاح الشركة.

- تعليم الطلبة تحقيق مهارات الاتصال هو حاجة مستمرة وليست آنية، خاصة في القرن الواحد والعشرون الذي يوصف بأنه قرن المعلومات ومجتمع المعرفة، فالقدرة على تعلم وتحليل واتخاذ القرار في مجتمع غني جدا بالمعرفة، هو أكثر أهمية نتيجة للوفرة الكبيرة في مصادر المعلومات، ومهارة الاتصال هو القاعدة المنهجية التي تسمح للطالب أن يعرف كيف تصنع المعلومات، سواء كانت مكتوبة أو ملفوظة في العديد من الوسائط الإعلامية، وأكثر من ذلك فهذه المهارة، هي أساسية للنجاح الأكاديمي والمهني (Bradford, 2011) .
- طبيعة المجتمع الديمقراطي الذي يتطلب مواطنين إعلاميين، يحوزون على مهارات الاتصال الأساسية، وهذا ما يساعدهم على المشاركة في المجتمع الذي يعيشون فيه، من خلال المشاركة في نقاش القضايا العامة، أو القيام بأدوار سواء في المؤسسات الخيرية أو الخاصة العامة، كما أن الطلبة ذوي المهارات العالية يمكن أن يقوموا بأدوار قيادية في مختلف المؤسسات والتأثير فيها بطريقة أخلاقية ومسؤولة (Perry, 2010, p. 7).
- **تقييم مهارات الاتصال لدى الطلبة الجامعيين:**

يعود تقييم مهارات الاتصال إلى نهاية السبعينات، حيث أنشئت لهذا الغرض منظمه التقييم والاختبار CAT في 1970 للتركيز على قياس مهارات الاتصال كنتيجة للحاجة الملحة إلى استراتيجيات وأدوات للتقييم، وقد أنتجت هذه المنظمة العديد من القياسات والاختبارات لمهارات الاتصال للطلاب في الجامعة، وفي جوان 1990 عقد مؤتمر تقييم مهارات الاتصال، وقد أعطى توصيات لتقييم مهارات الاتصال السمعية.

وقد قادت هذه التوجهات إلى تحديد العديد من مهارات الاتصال التي تعتبر حيوية للطلاب، وتتضمن: القدرة على تحديد متى يجب الحديث ، الحديث بوضوح والتعبير بطلاقة، إبراز الأفكار في أشكال تنظيمية مما يسمح للآخرين بفهم ما يقال، الاستماع النشط، اختيار واستخدام وسائط مناسبة للاتصال وهذا لبناء الرسالة الاتصالية المناسبة، إعطاء المعلومات ودعمها بالتوضيحات والأمثلة.

و في 1990 تم تطوير أداة لقياس مهارة الاتصال، وهي المسماة المتحدث الكفؤ، Competent Speaker والتي حددت المعايير الثمانية للإتصال لدى الطلاب، وهي:

- القدرة على تحديد موضوع الاتصال بالعودة إلى الهدف والجمهور
- التواصل حول الهدف بطريقة تناسب المستمعين والموقف
- استعمال الوسائل المناسبة المدعمة للوفاء بأهداف الاتصال السمعي
- استخدام نمط تنظيمي مناسب للموضوع وكذا للمستمعين وللموقف.
- توظيف اللغة بشكل مناسب للمستمعين
- استخدام مستويات متعددة من الصوت من حيث النغمة، المستوى، الكثافة.
- التحدث بوضوح، واستخدام قواعد اللغة والنطق بشكل صحيح.
- إظهار السلوكات غير اللفظية التي يمكن أن تدعم الرسالة اللفظية.
- **مهارات الاتصال الأساسية للطلبة الجامعيين:**

وسنتناول هنا كل من مهارات الحديث والاستماع، ثم مهارات الكتابة.

أولا: مهارات الحديث والاستماع:

تعتبر هذه المهارات حصيلة جهود عقود من الزمن بدأت في نهاية 1970 مع منظمة الاتصال اللفظي NCA لقياس المهارات الأساسية للطلاب في الثانوية والجامعة، وقد انضمت إليها جهود منظمة أخرى، هي المركز الوطني للإحصاء التربوي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم تحديد هذه المهارات من طرف أكثر من 600 من عمداء الكليات وأصحاب الأعمال وصانعي السياسات ومحللي المحتوى، لتظهر أخيرا في 1995 ، بعد أن تضافرت جهود المنظمتين، وفيما يلي قائمة بهذه المهارات، وهي تتضمن، المهارات الأساسية، المهارات الإقناعية والإعلامية والعلائقية، ثم المهارات المتقدمة(NCA, 1998) :

I. المهارات الأساسية:

يكون الطلبة الجامعيون قادرون على:

1- **المهارات الأولية:** وتتضمن مهارتين أساسيتين هما:

أ- المهارات العامة:

- وضع أفكار واضحة.
- الوعي باللغة التي تشير إلى التحيز في الجنس، العمر، العرق،..
- الاتصال بأخلاقية.
- تحمل مسؤولية السلوكات الاتصالية الخاصة.
- الوعي بمتى يجب الحديث والقيام بالاتصال
- الاتصال بانفتاح ومباشرة

ب-تطوير الرسالة وتنظيمها:

- القدرة على بناء رسالة فعالة، تتضمن مقدمة ، وأفكار أساسية، وسهولة النقل والتلخيص.
- اختيار طرق فعالة لتنظيم الرسالة.
- تحديد هدف الاتصال.
- استخدام العبارات التلخيصية في السياقات المناسبة.
- القدرة على استخراج وتحديد الأفكار الأساسية والفرعية للرسالة اللفظية.
- تحقيق أهداف الاتصال.
- اختيار الوسائل المناسبة للاتصال.

2- مهارات الاتصال اللفظي:

أ- تحليل السياق والوضعية:

- التكيف مع التغيرات التي تحدث في خصائص الجمهور
- اختيار وتحديد الموضوع المناسبة للحالة أو الموقف.
- اختيار وتوسيع الموضوع تبعا لاحتياجات الجمهور.

ب- دعم الرسالة:

-معرفة واستخدام أساسيات التفكير

-دعم القضايا بالدلائل المناسبة ذات العلاقة.

-تحديد الوقائع والمشكلات المرتبطة بالموضوع

-البحث عن المعلومات المطلوبة لإعداد الرسالة.

-إظهار المصداقية.

- - إظهار الكفاءة والراحة مع المعلومات
- تعيين القصد والأهداف عند الاقتضاء

ج- نوع الرسالة:

- تطوير الرسالة التي تؤثر في المواقف ، والمعتقدات والأفعال.
- القدرة على وصف والتعبير عن المشاعر للآخرين عند الاقتضاء.

3- مهارات الاتصال الشخصي والجماعي:

أ-تحليل الوضعية

-تحديد متى لا يفهم الآخرون الرسالة.

- تحديد وإدارة سوء الفهم.

- معرفة وتحديد متى لا يكون الحديث مناسبا.

ب-إدارة العلاقات:

-إدارة الصراع

-السماح للآخرين بالتعبير عن وجهات نظر مختلفة.

- تأكيد الذات بفعالية.

ج-تبادل المعلومات:

-الاستماع بانتباه للأسئلة وتعليقات الآخرين

-طرح الأسئلة بفعالية

-الإجابة عن الأسئلة باختصار وبارتباط مع الموضوع.

-إعطاء اختصارات واتجاهات محددة

د-إدارة النقاش:

- الانفتاح على وجهات نظر الآخرين
- بعث الحماس في الموضوع من خلال الإدارة.

ه-الاتصال الجماعي:

- القدرة على العمل ضمن فريق في مشاريع تعاونية.
- الحفاظ على النقاش الجماعي مرتبطا، ومركزا على الموضوع.

4- ترميز الاتصال.

-استخدام النطق والقواعد بشكل مناسب.

-استخدام السلوكات الصوتية المناسبة للرسالة والجمهور.

5- تقييم الرسالة اللفظية:

- الاستماع بانتباه.
- الاستماع بعقل منفتح.
- التمييز بين الحقائق والآراء.
- تحديد النقاط المهمة عند إعطاء التعليمات الشفهية.
- التمييز بني الأفكار الأساسية وتلك الداعمة.

II. المهارات الأساسية: الإقناعية، الإعلامية، العلائقية:

يكون الطلاب قادرون على:

1- المهارات العامة:

أ- القدرة على ترميز رسالة واضحة باستخدام اللغة المناسبة، الأدوات، النطق، الخصائص اللغوية، الأنماط التنظيمية.

ب- القدرة على فك ترميز الرسائل بشكل صحيح، فهم التلميحات غير اللفظية التي يقوم بها الآخرون، التقييم النقدي للرسائل والتمييز بين أهداف الاتصال.

وبشكل خاص يكون الطالب قادرا على:

- معرفة متى يكون من غير المناسب الحديث.
- الحديث بوضوح وبتعبيرية، باستخدام الأدوات المناسبة، والنطق السليم من حيث مستوى الصوت وحجمه وكذا التنغيم.
- فك الترميز للتلميحات اللفظية وغير اللفظية.
- معرفة اللغة التي تشير إلى التحيز من حيث الجنس، العمر، العرق،..
- القدرة على التعرف على الأخطاء في اتصالات الآخرين.
- تحقيق الأهداف من دون تهديد الأهداف أخرى في سياقات أخرى.

- عرض الأفكار في أنماط تنظيمية، بما يسمح للآخرين بالفهم.
- التمييز بين الأغراض المختلفة للاتصال(الإقناع، الإعلام، الانتماء)
- الاستماع النشط.
- تحديد واختيار الوسائط الأكثر ملاءمة للاتصال.
- بعث الحماس في الموضوع.
- بناء رسالة تتضمن مقدمة، الأفكار الأساسية، النتيجة أو الخلاصة.

2- المهارات الإقناعية:

- الدفاع عن الرأي بالدلائل والتفكير المنطقي.
- استخدام أنماط تنظيمية للإقناع.
- تكييف الرسالة مع الجمهور وسياق الاتصال.
- توفير التغذية الراجعة للشخص المستهدف بالإقناع.
- التمييز بين الحقائق والآراء.
- التمييز بين الرسالة الإقناعية والإعلامية.
- التقييم النقدي لمتحدث آخر، أو وسط إرسالي، ومحاولة التأثير.
- تحديد مستوى تقبل الرسالة.
- تحديد متى يكون الآخر غير موافق على الرسالة.

3- المهارات الإعلامية:

أ- يكون الطالب قادرا على تقديم معلومات، والإجابة عن الأسئلة، إعطاء توجهات، تقديم المساعدة بوضوح.

ب- يستطيع الطالب معرفة متى لا يفهم الآخرون الرسالة، فهم رسائل الآخرين، طرح الأسئلة، إتباع التوجهات.

وبشكل خاص يكون الطالب قادرا على:

-إعطاء معلومات، ودعمها بالتوضيحات والأمثلة.

-إعطاء اتجاهات بدقة.

- طرح أسئلة واضحة.

- طلب معلومات

- تحديد الأفكار الأساسية، فهم ما يقال، وتذكر النقاط المهمة في رسائل الآخرين.
- الإجابة عن الأسئلة بوضوح ودقة و اختصار.
- تحديد متى لا يفهم الآخرون الرسالة.
-تلخيص رسائل الآخرين، تتبع أفكارهم، إعطاء مراجع.
- وصف وتلخيص وجهات نظر تختلف عن تلك للتي لديهم

3-المهارات العلائقية:

أ- أن يكون الطلبة قادرون على تطوير، والمحافظة وتغذية العلاقات الشخصية مع الآخرين- تلبية الاحتياجات الشخصية- إدارة الصراع مع احترام حقوق كافة المتفاعلين في الاتصال.

ب- يكون الطلبة قادرون على الاستجابة لمحاولات الآخرين لبناء علاقات معهم وتبادلها من خلال الإفصاح عن الذات، التركيز على الآخرين، التأكيد وإظهار الألفة والقرب.

وبشكل خاص يكون الطلبة قادرون على:

- تحقيق الأهداف الشخصية(السعي إلى تكوين علاقات وتقبلها، التعاطف، التحكم)
- تحديد أوضاع الصراع.
- احترام حقوق الآخرين والوقوف إلى جانبهم.
- الإحساس بالتعاطف مع الآخرين والقدرة على استدعاء هذا التعاطف.
- بناء علاقات مع الآخرين
- وصف وجهات نظر الآخرين.
- وصف الاختلافات في الآراء.
- القدرة على التعبير عن المشاعر للآخرين عند الاقتضاء.
- أداء البروتوكولات الاجتماعية (التقديم، الترحيب، الوداع، الإجابة عن طريق الهاتف)
- الحفاظ على المناقشة، من خلال أخذ الدور، إدارة التفاعلات، تبادل النقاش.
- الإفصاح عن الذات.
- تقبل الألفة(مجاملات الآخرين)
- العمل ضمن فريق في مشاريع تعاونية.
- الإبقاء على المناقشة على علاقة مع الموضوع ومركزة عليه.

III. مهارات الاتصال المتقدمة(SP Morreale, 1998))

المهارات المتقدمة هي أكثر من مجرد معرفة وأداء أو إحساس، فهي تمزج بين المعرفة، المهارات، المواقف التي تتطلب مستويات أعلى من السلوكات المرنة والتكيفية، فمهارة أساسية مثلا "تحديد أهداف الاتصال" تصبح في المستوى المتقدم " إدارة أهداف الاتصال المتعددة" وهذه المهارة تتطلب تحديد الهدف أو العنصر السلوكي في إدارة الهدف، وكل منهما يتطلب القدرة على التكيف.

كما تتطلب المهارات المتقدمة التفكير المنطقي، وتحليل الجمهور، وكمثال على ذلك، فمهارة " القدرة على فهم الآخرين من ثقافات ومنظمات، وجماعات مختلفة، وتكييف الرسالة مع مطالب الوضعية والسياق" يتطلب تأكيدا كبيرا على ابتكار رسائل مناسبة وفعالة، والطلبة الجامعيون في حاجة إلى صقل مهارات الاستماع لديهم، والقدرة على معرفة القضايا والمشكلات ذات الأهمية، استخلاص النتائج وفهم الآخرين لإدارة الصراع.

كما يمكن استخدام هذه المهارات لوصف التوقعات من الطلبة من مختلف التخصصات الأكاديمية، وكل تخصص يمكنه تحديد كيف يمكن استخدام هذه المهارات من طرف طلبته، كما يمكن قياس هذه المهارات من خلال الملاحظة أو القياس، وفيما يلي المهارات المتقدمة للطلبة في مرحلة التدرج، في أوضاع اتصالية مختلفة:

يكون طلبة التدرج قادرين على:

1-المهارات العامة:

- تحديد التغيرات التي تطرأ على خصائص الجمهور والتكيف معها.
- إشراك اللغة التي تبقي على اهتمام الجمهور بالرسالة والحفاظ على هذا الاهتمام.
- تحديد وإدارة سوء الفهم.
- إظهار المصداقية.
- إظهار الكفاءة من حيث المعلومات .
- معرفة القيود الزمنية، ووضعية الاتصال وكيفية التعامل معها.
- إدارة الأهداف المتعددة للاتصال بفعالية.
- إظهار الانتباه من خلال السلوكات اللفظية وغير اللفظية.

2-الحديث إلى الجمهور

- إشراك المعلومات من مختلف المصادر لدعم الرسالة.
- تحديد واستخدام الإحصاءات المناسبة لدعم الرسالة.
- استخدام التحفيز الذي يقوم على قيم وتوقعات واحتياجات الجمهور.
- تطوير الرسائل التي تؤثر في المواقف والمعتقدات والأفعال.

3-العلاقة مع الآخرين:

- إدارة وحل الصراعات في الجماعة بفعالية.
- الانخراط في مناقشة مع أشخاص جدد في أوضاع جديدة وبثقة.
- المفاوضة بفعالية.
- السماح للآخرين بالتعبير عن وجهات نظر مختلفة ومحاولة فهمهم.
- تأكيد الذات في نفس الوقت مع احترام حقوق الآخرين.
- القدرة على استدعاء التعاطف.
- فهم وتقييم الاختلافات في أساليب الاتصال.
- الانفتاح على وجهات نظر الآخرين وتثمينها.
- تحفيز الآخرين على المشاركة والعمل كفريق.
- إدارة وقيادة اللقاءات بفعالية.
- تحديد القضايا والمشكلات الأساسية، استخلاص النتائج، وفهم أعضاء الجماعة الآخرين.

- **ثانيا: المهارات الكتابية:**

تعتبر المهارات الكتابية من أهم المهارات التي يعتمد عليها ، سواء في مجال الأعمال والمهن، أو في المجالات الأكاديمية، فقد وجد kay 2011 أن المهارات الكتابية هي من ضمن المهارات الخمس التي يريد أصحاب الأعمال أن تتوفر في عمالهم ، كما وجدت دراسة حول إعداد الطلبة للجامعة والمهنة، أن مهارة حل المشكلات، والتفكير النقدي، والقدرة على الكتابة بوضوح وإقناع هي ذات أهمية مطلقة للطلبة للدخول إلى الجامعة والحصول على المهنة، وذلك لدى عينة تكونت من أكثر من 1000 من الأساتذة والآباء والمديرين التنفيذيين.

كما أن هذه المهارات هي الوسيلة الأكثر استخداما في الميدان الأكاديمي والبحثي، مع أنه يتم في الغالب استخدام المحاضرة ، فإن هذه المحاضرة تعتمد في الأساس على ما كتب من طرف العلماء والأكاديميين، من خلال المنشورات (Hou, 2010, p. 21) .

وتتنوع التصنيفات والمعايير المرتبطة بتحديد هذه المهارات وتعريفها، ومن هذه التصنيفات قائمة جامعة ماسي، Massey University Communication Skills وهي (Gray, Emerson, & MacKay, 2005, p. 427):

- القدرة على التهجئة الصحيحة.
- القدرة على النطق السليم.
- القدرة على استخدام القواعد بشكل صحيح.
- القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح كتابة.
- القدرة على الكتابة في أشكال تجارية غير علمية (للجمهور غير العلمي وغير الأكاديمي)
- كتابة تقارير علمية (للجمهور الأكاديمي والعلمي)
- الكتابة بشكل مقنع.
- القدرة على استدعاء المعلومات بشكل دقيق.
- القدرة على الكتابة بأساليب مناسبة لقراء مختلفين (عملاء، موظفين، وكالات حكومية)
- القدرة على الكتابة بأسلوب منطقي.
- القدرة على جمع المعلومات ذات العلاقة من مصادر متعددة.
- القدرة على تلخيص مواد من مصادر متعددة واستدعائها بشكل صحيح.
- القدرة على كتابة تعليمات واضحة.
- القدرة على كتابة ورقة بحثية للنشر.
- **بعض القواعد المتعلقة بمهارات الكتابة** (Kent):
- **البنية:**
- وضح أهدافك وأفكارك قبل البدء في الكتابة.
- حدد الأفكار الأساسية والحقائق والمواضيع.

- قم ببناء مقدمة وخاتمة قوية، لأن المقدمة ستكون انطباعا جيدا لدى القراء، بينما الخاتمة ستجعل من الموضوع باقيا في أذهانهم.
- استخدم فقرات قصيرة وجملا قصيرة، بحيث تحتوي كل فقرة على فكرة واحدة، وقم بوضع الفكرة الأساسية في أول سطر، ثم ادعمها بالمعلومات.
- ساعد الأفكار الأساسية في البروز أكثر باستخدام العناوين والعناوين الفرعية.
- **الكتابة بأسلوب يناسب الجمهور المستهدف:**
- كم من المعلومات يحتاج الجمهور؟
- هل يجب استخدام مصطلحات متعلقة بالموضوع أو المجال؟
- إلى أي حد من الرسمية أو اللارسمية يجب أن تكتب؟
- **الفحص والمراجعة:**

فحص الأسلوب:

- هل هو واضح، ومقتصد، وبسيط ومباشر؟
- هل الفقرات طويلة؟
- هل هناك مسافات بيضاء بين الفقرات؟
- هل الجملة الأولى مثيرة للإهتمام؟

فحص المحتوى:

- هل الكتابة تمت بشكل صحيح؟
- هل هناك هدف واضح؟
- هل الأفكار الأساسية مصنفة ومرتبة؟
- هل الحجج واضحة ومنطقية؟
- هل سمحت للتفاصيل بأن تطغى على الأفكار الأساسية؟
- هل أظهرت الاهتمام للقارئ من خلال الكتابة بدفء، وحساسية وود؟
- هل راجعت النص مرارا حتى تم صقله؟
- هل تركت الموضوع لليلة واحدة على الأقل، حتى يتضح في ذهنك أكثر؟

- **خاتمة:**

يبدو أنه قد حان الوقت بالنسبة للجامعة الجزائرية بأن تهتم بمهارات الاتصال أكثر، لأنها تعتبر العنصر الأساسي في تأثير الجامعة في محيطها الاقتصادي والاجتماعي، خاصة وأن الدراسات في مختلف الحقول والتخصصات، في الطب والإرشاد والتعليم تدل على أن هذه المهارات هي ذات أهمية قصوى في نجاح الطلبة الخريجين من هذه الحقول في مهنهم المستقبلية، بل قد تكون أهم محدد في مستقبلهم بشكل كامل.

ومثلما ترى شوفر وآخرون Scheffer et al فإن إدراج هذه المهارات في المجال الجامعي له آثار مهمة على كل من الطلبة والأساتذة ، حيث يمد الطلبة والأساتذة ومصممي المناهج بتغذية راجعة حول اداءاتهم ومواطن الخلل سواء في عمليات التعليم او التعلم (Scheffer, Muehlinghaus, Froehmel, & Ortwein, 2008) وبالتالي لمستقبل الجامعة أيضا. وما يلاحظ على الجامعة الجزائرية هو عدم الاهتمام بشكل واضح بهذه المهارات، في الوقت الذي نلاحظ فيه تأكيد الجامعات الغربية عليها بشكل كبير، بل إن الكثير من الجامعات تضع معاييرا لهذه المهارات، وهو ما يؤدي بها إلى التفوق الدائم.

المراجع:

Bradford, D. (2011, June 22). *Communication Skills as the SACS-QEP.* Consulté le March 22, 2014, sur easternflorida.edu: www.easternflorida.edu/faculty-staff/.../quality.../commskills.pdf

Carlgren, T. (2013). Communication, Critical Thinking, Problem Solving: A Suggested Course for All High School Students in the 21st Century,. *Interchange , 44*, 63–81.

Cobo, C. (2013). Skills for innovation: envisioning an education that prepares for the changing world 2013 Vol., p68. *The Curriculum Journal , 24* (01).

Gray, F. E., Emerson, L., & MacKay, B. (2005). Meeting the Demands of theWorkplace:Science Students and Written Skills. *Journal of Science Education and Technology , 14* (4).

Hoon, C. H. (2010). Communication Skills for the Global Marketplace. *Centre for Development of Teaching and Learning , 13* (2).

Hou, L. M. (2010). Rethinking “Communication”. *CDTL Brief* , October/November.

Iksan, Z. H., Zakariaa, E., Meeraha, T. S., Osmana, K., Liana, D. K., Mahmuda, S. N., et al. (2012). Communication skills among university students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences , 59*, 71 – 76.

Kent, U. o. (s.d.). *Communication Skills: Writing*. Consulté le March 23, 2014, sur www.kent.ac.uk: https://www.kent.ac.uk/careers/sk/written-communication.htm

lim, C. p., & Oakley, G. (2013). information and communication technologies (ict) in primary education: opportunities and supporting conditions. Dans C. p. lim, & G. Oakley (Éds.), *Creating Holistic Technology-Enhanced Learning Experiences Tales From A Future school in singapore* (pp. 1-18). Rotterdam, Netherlands: Sense publishers.

MTD. (s.d.). *Advanced communication skills, retrieved 26 2014,.* Consulté le March 26, 2014, sur www.m-t-d.co.uk: http://www.m-t-d.co.uk

NCA. (1998). *Speaking and Listening Competencies for College Students.* Consulté le March 22, 2014, sur Speaking and Listening Competencies for College Students : https://www.natcom.org/academic-professional-resources/teaching-and-learning/learning-outcomes-assessment

Perry, L. M. (2010, October/ Novembre). Teaching Communication Matters: Importance, Methods and Challenges of Teaching Communication Skills. *CDTL Brief* .

Scheffer, S., Muehlinghaus, I., Froehmel, A., & Ortwein, H. (2008). Assessing students' communication skills: validation of a global rating. *Adv in Health Sci Educ , 13*, 583–592.

SP Morreale, R. R. (1998). *Speaking and listening competencies for college students.* Consulté le March 2014, 22, sur Speaking_and_Listening_Competencies_for_College_Students.pdf : http://www.natcom.org/uploadedFiles/Teaching_and_Learning/Assessment_Resources/PDF-