الفصل السابع

عملية الاتصال التعليمي

مقدمـــة :

أن عملية الاتصال تمكن طرفين من الاشتراك فى فكرة معينة أو شعور أو اتجاه أو عمل ما ، و يقصد بالطرفين شخص يخاطب شخص آخر أو أشخاص آخرين كالمعلم و مجموعة من التلاميذ.

وعملية الاتصال طبيعة إنسانية أولا فهى تفاعلية ديناميكية دائمة الحركة تخضع لمؤثرات و عوامل متغيرة ثانيا و هي لا تسير فى اتجاه واحد بل هي عملية دائرية ثالثا .

و الاتصال عنصر للحياة الاجتماعية ، لا تقوم بدونه و لا يتم نقل التراث الثقافي أو تنميته إلا به و يندمج الإنسان فى عملية الاتصال منذ ولادته ، و لا يعيش دون اتصال مع من حوله حتي ولو عاش بمفردة بعيدا عن البشر و الحيوانات .

و يعتبر الاتصال التربوي نوع من انواع الاتصال ،وتوجد علاقة وثيقة بين عملية الاتصال التربوي والمنهج الدراسي ، فالمنهج الدراسي يؤثر في عملية الاتصال التربوي و يتأثر بها .

و يحتوي هذا البحث المتواضع على بعض المفاهيم التي تناولت عملية الاتصال و عناصرها ومعوقاتها و عوامل نجاحها ، و كذلك بعض مهارات الاتصال التعليمي التي يجب أن تتوافر لدي المعلم . بالإضافة إلي ذكر بعض النماذج المختارة لعملية الاتصال كيف نشأت عملية الاتصال وما اثر عملية الاتصال على التعليم و التعلم ، و ما هو تأثير الاتصال التعليمي عل التلاميذ ، وظائف الاتصال الأساسية .

هذا وما كان من توفيق فمن الله و ما كان من خطأ أو نسيا فمني و من الشيطان و اسأل الله أن أكون من الموفقين فى جمع المادة العلمية لهذا البحث المتواضع.....

تعريف عملية الاتصال :

كثرت الآراء التربوية حول تعريف عملية الاتصال على النحو التالي :

١- يعرف عبد الحافظ سلامة عملية الاتصال بأنها "عملية تفاعل المشتركين بين طرفين (شخصين - جماعتين – مجتمعين) لتبادل خبرة أو فكر معينه عن طريق وسيلة .

٢- يعرفها محمد محمود الحيلة بأنها "عملية اجتماعية حيث يقتضي تحقيقها وجود طرفين (مرسل و مستقبل) و نشوء تفاعل بينهما ينتج عنها نقل الأفكار أو المعلومات أو المهارات أو الاتجاهات أو المشاعر أو تبادل التأثير اذاء موضوع (محور الاتصال)"

٣- و يعرفها محمد رضا البغدادي بأنها "العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعارف من فرد لآخر أو إلى مجوعة من الأفراد حيث تصبح مشاعا بينهم و من ثم تؤدي إلي التفاهم و التفاعل "

٤- و يعرفها جون ديوي "بأنها عملية مشاركة فى الخبرة و جعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد ".

وفي ضوء ما سبق - يمكن تعريف الاتصال بأنه "عملية تفاعل بين فرد أو مجموعة من الأفراد و بين فرد آخر أو مجموعة أخري من الأفراد بهدف المشاركة فى خبرة يترتب عليها تعديل فى سلوك هؤلاء الأفراد". (١)

نشأة عملية الاتصال و تطورها :-

عندما هبط ادم إلى الأرض و زوجته حواء نزل مزودا باللغة كما قال تعالي (وعلم ادم الأسماء كلها) و عليه فان اللغة ليست مكتسبة و إنما منزلة مع آدم عليه السلام

و بناء علي ذلك فان عملية الاتصال مرت بمراحل كثيرة على النحو التالي:

١- مرحلة ما قبل نشوء اللغة :- وقد تعددت فيها وسائل الاتصال علي النحو التالي

أ) مرحلة مباشرة من فم الإنسان .

ب)أصوات غير مباشرة كبعض أداوت قرون الحيوانات والطبول و العظام.

ج) الإشارات اليدوية و الجسدية .

د) النار و كلها وسائل استخدمها الإنسان منذ القدم و تعارفوا عليها .

٢- مرحلة نشوء اللغة :- حيث تطورت وسائل الاتصال إلى أصوات ذات رموز صوتية مفهومة وتحمل فكرة أو خبر عن شخص آخر ولكنها تشترط وجود الطرفين فى أن واحد لان المحادثة هنا تتم بشكل مباشر. كذلك المرسل هنا فرد و المستقبل جماعة .

٣- مرحلة نشوء الكتابة :- و فيها لا يشترط وجود المرسل و المستقبل فى مكان واحد و بالتالي اتسعت دائرة الاتصال .

٤- مرحلة اختراع الطباعة : وجود الفضل فيها إلى يوحنا جوتن برج والتي يعتبرها المتخصصون فى الاتصال ثورة فى عملية الاتصال لأنها عامة و سهلة.

٥- مرحلة الاتصال و التقنية و تضم :

١- اختراع هواتف السلكية و اللاسلكية .

٢- الأقمار الصناعية ودورها فى وسائل الاتصال .

أهمية عملية الاتصال :

١- فتح المجال للاحتكاك البشري وفتح الفرصة للتفكير و الإطلاع و الحوار و تبادل المعلومات فى شتي المجالات و الميادين ، بجانب انه يبعد الإنسان عن العزلة

٢- يتيح الاتصال الفرصة على التعرف على آراء الآخرين ومشاعرهم مما يساعد على تكوين شخصية الفرد المستقبلية و الناضجة فى المجتمع

٣- يساعد الاتصال على معرفة الأحداث الجارية فى العالم لحظة وقوعها أو فورا بعد حدوثها

٤- يساعد الاتصال على نقل الثقافات من مجتمع أو أكثر إلى مجتمعات أخري

٥- يساعد الاتصال فى التأثير على الجماهير باعتباره وسيلة إعلامية ناضجة

٦- يساعد الاتصال فى عملية التنمية الشاملة للمجتمع

أهداف الاتصال :

أهداف عملية الاتصال من وجهة نظر كلا من المرسل و المستقبل :-

أ- من وجهة نظر المرسل :

١-نقل الفكرة ٢- التعليم ٣- الإعلام ٤- الإقناع ٥- الترفيه .

ب. من وجهة نظر المستقبل :

١- فهم ما يحيط به من ظواهر و أحداث

٢- تعلم مهارات جديدة

٣- الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات بشكل مفيد ومقبول

٤- الاستماع و الهروب من مشاكل الحياة

و يهدف الاتصال التعليمي إلى تعديل سلوك المتعلم وهناك مستويان من مستويات أهداف الاتصال التعليمي ، أحدهما عام و ينص على الأهداف التي تسعي العملية التعليمية إلى تحقيقها من محصلة الخبرات التي يمر بها المتعلمون فى كافة المواقف التعليمية داخل وخارج المؤسسات التعليمية والمستوي الثاني من الأهداف (خاص) بموقف تعليمي معين أو أكثر.

ومن الأهداف التي يجب أن تتوافر فى الأهداف الخاصة للاتصال التعليمي الوضوح و الدقة حتي يمكن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيقها ، كما تسمي الأهداف الخاصة بالأهداف السلوكية لأنها تحدد سلوك المتعلم المرغوب فيه و المتوقع القيام به فى الموقف

التعليمي كما تسمي أيضا بالأهداف الإجرائية لأنها تحدد العمليات أو الإجراءات التي يقوم بها المتعلم فى الموقف التعليمي بعد مروره بخبرة تعليمية أو أكثر.

و قد صنف بلوم *Bloom* وزملاءه الأهداف التعليمية إلى ثلاث مجالات رئيسة هي المجال العقلي المعرفي ، الواجداني ، المجال النفسي ، حركي ،

ونيما يلي عرض موجز لتلك المجالات الثلاثة

أولا المجال العقلي المعرفي :

و يضم الأهداف التعليمية التي تتعلق بتنمية المهارات العقلية المعرفية و قد صنف بلوم ذلك إلي (٦) مستويات متدرجة من السهل إلى الصعب (التذكر- الفهم - التطبيق - التحليل - التركيب - التقويم)

ثانيا المجال الوجداني ،

و يضم النواحي التعليمية التي تتعلق بتنمية النواحي الوجدانية كالمشاعر و الاتجاهات و الاهتمامات و الميول و القيم و قد صنف كراثول *Krathwohl* وزملاؤه المجال الوجداني إلى (٥) مستويات و هي

(الاستقبال - الاستجابة - التقييم - التنظيم - المركب القيمي)

ثالثا المجال النفسحركي ،

و هو الذي يضم الأهداف التعليمية التي تتعلق بتنمية المهارات الحركية ومهارات التناسق العصبي و العضلي و قد صنفت إليزابيث سمبسون *Elizabeth Simpson* هذا المجال إلى سبعة مستويات هي (الإدراك الحسي - التميز - الاستجابة الموجهة الاستجابة الآلية - الاستجابة المعقدة - التكيف - الإبداع)

أنواع الاتصال :

يمكن التميز بين الأنواع التالية للاتصال :-

١- **الاتصال الأعلى :**

ويطلق عليه الاتصال الروحي و هو اتصال الله عزوجل بأنبيائه و كذلك اتصال المؤمنين بالله عزو جل من خلال العبادة و التأمل و الدعاء و يتم هذا النوع من الاتصال بصورة غير مباشرة و يوجد هذا النوع بكثرة فى القران الكريم فقد أمر الله نبيه محمد صلي الله عليه وسلم بالتبليغ قال تعالي " يا أيها الرسول بلغ ما أنزل إليك من ربك ...." (١)

٢-**الاتصال الذاتي :**

هو ذلك الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الاعلان عن راي او اتخاذ قرار ما او اتجاه معين ، او هو الاتصال الداخلي مع ذات الانسان نفسه (الانا) و (الانا الاعلي) و (الهو) حيث يقوم الفرد باستقبال موقف ما ثم يبدا في التحدث مع ذاته للتعامل مع الموقف ثم اصدار الاستجابة المناسبة له .

٣-**الاتصال الشخصي :**

وهو ذلك الاتصال الذي يتم بين فردين أو شخصين لذلك سمي بالاتصال الثنائي أو الثلاثي و ذلك حسب عدد المشتركين فيه . **و هو نوعان :**

١ - **اتصال مباشر** : ويتم وجها لوجه بين المرسل و المستقبل

٢- **اتصال غير مباشر** : ويتم عن طريق جهاز أو وسيط كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالكمبيوتر

ويتميز هذا النوع عن غيرة من أنواع الاتصال بما يلي :-

١- انه يحدث بين المرسل و المستقبل و العكس.

٢- حدوث التغذية الراجعة بشكل مباشر و بالتالي التعرف على معوقات الاتصال .

٣- تبادل وجهات النظر بين المرسل و المستقبل بشكل مباشر وهذا يزيد من قوة التأثير على سلوك الطرفين .

٤-الاتصال الجماعي :

و هو ذلك الاتصال الذي يتم بين عدد من الأشخاص الموجودين في نفس المكان مثل الاتصال ببين المعلم و الطلاب في حجرة الدراسة و كذلك المحاضرات و الدروس بهدف تبادل و اختلاف وجهات النظر على حلها و التوفيق بينها .

٥-الاتصال الجماهيري :

و هو ذلك الاتصال الذي يتم بين شخصين و مئات أو آلاف أو ملايين من الأشخاص لا يتواجد في نفس المكان و يكون هذا الاتصال في اتجاه واحد فقط (من المرسل إلى المستقبل و لا يحدث العكس) و يتم الاتصال الجماهيري من جانب واحد فقط (المرسل) و من وسائل الاتصال الجماهيري التلفاز، الإذاعة ، الصحف .

وقد ورد هذا النوع من الاتصال في موقف عديد من آيات القران الكريم نذكر منها قوله تعالي " و قال فرعون ذروني اقتل موسي وليدع ربه إني أخاف أن يبدل دينكم أو يظهر في الأرض الفساد "(٢) فالاتصال بين فرعون ومئات من البشر(قوم فرعون) .

١- الاتصال التنظيمي :

و قد جاءت هذه التسمية من المؤسسات و المنظمات التي تستخدم هذا النوع من الاتصال حيث يتم استخدامه بوسائل اتصال مختلفة وشكل فعال و يهدف هذا النوع لإيجاد مناخ فعال للاتصال مع الجماهير و تعميق صلاحيتها مع جمهورها و كذلك تعميق صلات الموظفين ببعضهم مع البعض الآخر و مع الإدارة أيضا .

٢- الاتصال الفكري :

و هو الأفراد أو الجماعات بفكر إنسان (شخص) أو مجتمع معين عن طريق الإطلاع على فكرة ما أو العكس و قد يكون هذا الفكر أما مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا و تعد

قنوات الاتصال المسموعة مثل المواجهة و التقنيات الحديثة فى عملية الاتصال إلى مثل (الانترنت - البريد الالكتروني - التلفاز - الإذاعة - الهواتف المختلفة أنواعها بالإضافة إلى الفدية التفاعلي و الفيديو كنفرانس و كلها وسائل تساعد على الاتصال الفكري بين الأفراد أو الجماعات المختلفة

عناصر عملية الاتصال :

تتعدد عمليات الاتصال المختلفة و لا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدون العناصر الآتي :-

١-المرسل
٢ -الرسالة
٣- التغذية الراجعة
٤- المستقبل
٥- قنوات الاتصال

أولا: المرسل (*sender*) [٣] :

و هو المصدر الذي تبدأ منه عملية الاتصال فقد يكون هذا المرسل إنسانا أو آلة أو مادة مطبوعة أو هيئة أو منظمة و هو الذي يصوغ الرسالة فى كلمات أو حركات أو إشارات أو صور لكي ينقلها إلى الآخرين و بناء على ما سبق فقد يكون هذا المرسل :

أ- إنسان : كالمدرس فى الفصل حيث تبدأ منه عملية الاتصال التربوية أو المتحدث أو المذيع.

ب- الآلة : حيث تقوم بدور المرسل كما فى حالة الحاسب الآلي الذي يتم تزويده بالمعلومات التي يحصل عليها الطالب عن طريق الاتصال الآلي

و كلما تعدد مصادر المعرفة كلما أدي ذلك إلى استيعاب قدر كبير من المستقبلين للرسالة

ثانيا: المستقبل (Receiver) [٤] :

و هو ذلك الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة و يقوم بفك رموزها ليصل إلى محتواها إذ تصل الرسالة إلى المستقبل بصورة رمزية فبدأ بترجمتها ليفهمها و المستقبل هو الهدف من عملية الاتصال و بدون توافر طرفي الاتصال (المرسل و المستقبل) لا يمكن أن تتم عملية الاتصال و يجب إلا نقيس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل و لكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا فالسلوك هو المظهر أو الدليل على نجاح الرسالة و تحقيق الهدف .

و ليس شرطا أن يبقي المرسل و المستقبل فى أثناء عملية الاتصال فقد يتحول المرسل و المستقبل مرسلا أثناء عملية الاتصال .

ثالثا: الرسالة (*message*) :

تعرف الرسالة بأنها المحتوي المراد نقلة من المرسل إلى المستقبل ، فهي ترجمة لما يرغب توصيلة إلى المستقبل من خبرات (معلومات ومهارات و قيم و اتجاهات و عادات) في شكل لفظي أو مكتوب أو مرسوم أو مصور أو حركات أو تعبيرات أو إشارات تتناسب مع مضمون الرسالة و هدفها كما أنها نسق من الرموز اللفظية و غير اللفظية التي صيغت بغرض إحداث اثر ميعن فى المستقبل كما أنها المحتوي الفكري المعرفي الذي يشمل عناصر المعلومات باختلاف أشكالها سواء كانت مادة مطبوعة أو مسموعة أو مرئية كما أن الرسالة **لها مقومات أساسية يمكن حصرها على النحو التالي** :

- الدقة العلمية للمحتوي المعرفي .
- بعدها عن التعقيد و التشعب ليسهل تعلمها .
- أن تكون مناسبة لمستوي الفئات المستديمة .
- أن تشتمل عناصر الإشارة و التسويق .

رابعا: قناة الاتصال : (*Communication channel*)

و هي الوسيلة التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، فمن خلالها يتم نقل الخبرات (المعلومات و المهارات و الاتجاهات و القيم و المشاعر) من المرسل إلى المستقبل أن وسائل الاتصال أو قنوات كثيرة و متنوعة ففي مجال التربية و التعليم جاءت الثورة التكنولوجية بالكثير من الوسائل منها المواد المطبوعة و الرسوم و الصور و التسجيلات الصوتية و الخرائط و المجسمات و الراديو و المذياع و التلفاز و الحاسوب

أن وسائل الاتصال (قنواته) أساسية فى أي عملية اتصال فهي التي تحمل الرسالة لتصل إلى المستقبل عن طريق حواسه ثم يحللها ويفهم رموزها بعد أن يفسرها و قنوات الاتصال أما أن تكون فردية مثل الكتب المدرسية أو جماعية مثل الرحلات و المعارض أو جماهيرية كالتلفزيون و الصحف

و قد تكون وسائل الاتصال لفظية و هي تشمل وسائل الاتصال المنطوقة الشفوية و هذا النوع من وسائل الاتصال ورد فى القران الكريم نذكر منه مثال واحد فقط فى قصة ذبح البقرة التي وردت فى سورة البقرة قال تعالي "وَإِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِقَوْمِهِۦٓ إِنَّ ٱللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تَذْبَحُوا۟ بَقَرَةً ۖ قَالُوٓا۟ أَتَتَّخِذُنَا هُزُوًا ۖ قَالَ أَعُوذُ بِٱللَّهِ أَنْ أَكُونَ مِنَ ٱلْجَٰهِلِينَ ﴿٦٧﴾ قَالُوا۟ ٱدْعُ لَنَا رَبَّكَ يُبَيِّن لَّنَا مَا هِىَ ۚ قَالَ إِنَّهُۥ يَقُولُ إِنَّهَا بَقَرَةٌ لَّا فَارِضٌ وَلَا بِكْرٌ ۖ عَوَانٌۢ بَيْنَ ذَٰلِكَ ۖ فَٱفْعَلُوا۟ مَا تُؤْمَرُونَ ﴿٦٨﴾ قَالُوا۟ ٱدْعُ لَنَا رَبَّكَ يُبَيِّن لَّنَا مَا لَوْنُهَا ۚ قَالَ إِنَّهُۥ يَقُولُ إِنَّهَا بَقَرَةٌ صَفْرَآءُ فَاقِعٌ لَّوْنُهَا تَسُرُّ ٱلنَّٰظِرِينَ ﴿٦٩﴾ قَالُوا۟ ٱدْعُ لَنَا رَبَّكَ يُبَيِّن لَّنَا مَا هِىَ إِنَّ ٱلْبَقَرَ تَشَٰبَهَ عَلَيْنَا ۖ وَإِنَّآ إِن شَآءَ ٱللَّهُ لَمُهْتَدُونَ ﴿٧٠﴾ قَالَ إِنَّهُۥ يَقُولُ إِنَّهَا بَقَرَةٌ لَّا ذَلُولٌ تُثِيرُ ٱلْأَرْضَ وَلَا تَسْقِى ٱلْحَرْثَ مُسَلَّمَةٌ لَّا شِيَةَ فِيهَا ۚ قَالُوا۟ ٱلْـَٰٔنَ جِئْتَ بِٱلْحَقِّ ۚ فَذَبَحُوهَا وَمَا كَادُوا۟ يَفْعَلُونَ "(٥)

فهذه الآيات أظهرت لنا قناة الاتصال المثلة فى سيدنا موسي عليه السلام كقناة تربط بين المرسل (الله عزوجل) و بني إسرائيل (المستقبل) بينما ظهرت لنا رسالة فى شكل منطوق أو شفوي .

فهذه الآيات أظهرت لنا قناة الاتصال المتمثلة في سيدنا موسي عليه السلام كقناة بين المرسل (الله عزوجل) وبني اسرائيل (المستقبل) بينما ظهرت لنا الرسالة في شكل منطوق او شفوي .

و هناك علاقة وطيدة بين وسائل الاتصال و قدرات المتعلمين ، فبعضهم يتعلم بشكل أفضل عن طريق الوسائل السمعية و آخرون عن طريق الممارسة الفعلية المباشرة.

كما تختلف وسائل الاتصال حسب الأهداف المرجو تحقيقها وأيضا الخبرات (معلومات ، مهارات ، اتجاهات ،قيم) المراد توصيلها للمتعلمين .

خامسا: التغذية الراجعة (*feed back*) :

و التغذية الراجعة هي استجابة المتعلم للخبرات التي يقدمها المعلم و هي عملي تبين مدي التفاعل الذي يتم بين المرسل و المستقبل عن طريق وسيلة اتصال مناسبة و تحمل رسالة ذات أهداف محددة و هي مهمة لان المرسل لابد أن يعرف اثر ما يقدم من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم فى المستقبل .

و تكون التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل عادة و تفيد المرسل فى تصحيح الأخطاء فى الرسالة و في تحسين عمليات ترميزها و تنظيمها و نقلها و قد يكون من المرسل إلي المستقبل و ذلك عندما يستجيب المعلم و يرد على أسئلة طلابه و استفساراتهم و قد تكون التغذية الراجعة ايجابية أو سلبية .

و من أشكال التغذية الراجعة تحريك الرأس للامام و الخلف تعبيرا عن الموافقة و ظهور علامات الانفعال على المستقبل كالفرح و الحزن و الضحك و البكاء و الخوف و الانزعاج و تقديم إجابات صحيحة أو غير صحيحة عن الأسئلة التي توجه إليه

معوقات عملية الاتصال التربوي [٦] :

يذكر عبد الحافظ محمد سلامة (١٩٩٢، ٦١) أن هناك:-

١- معوقات تتعلق بالمرسل أهمها عدم إتقانه لمهارات الاتصال التربوي الأساسية مثل التحدث بلباقة وطلاقة ووضوح ومهارته فى الكتابة و مهارته فى استخدام الوسائل التعليمية ومهاراته فى إثارة التفاعل الصفي وطرح الأسئلة ومهارته فى إتقان مادته العلمية

٢- معوقات تتعلق بالمستقبل أهمها عدم إتقانه مهارة الاستماع والتفسيروضعف بعض حواسه خاصة السمع و البصروضعف الدافعية أوالاستعداد لدية

٣- معوقات تتعلق بالرسالة كعدم وضوحها و دقتها وسلامتها العلمية و اللغوية وملاءمتها لمستوي التلاميذ و انسجامها معه أهداف الاتصال

٤- معوقات تتعلق بقناة الاتصال مثل تعطلها أو عدم مناسبتها للرسالة أو القدرات المتعلمين

٥- معوقات تتعلق بالبيئة الصوتية مثل ضعف الإضاءة و التهوية المقاعد غير مريحة عوامل التشويش الداخلية أو الخارجية

شروط نجاح عملية الاتصال التربوي :

أولا:شروط تتعلق بالمرسل :-

- أن يكون مقتنعا و مؤمنا بأهمية الرسالة التي ينوي إيصالها إلى المستقبل (الطالب).

- أن يكون متمكنا أو ملما بمحتوي الرسالة من معلومات ومهارات و اتجاهات وقيم .
- أن يكون ملما بطرق الاتصال ووسائله المختلفة .
- أن يكون علي علم بخصائص المستقبل للرسالة وحاجتهم .
- أن يكون متمكنا من استخدام الأجهزة و الوسائل التعليمية المختلفة .
- أن يحسن اختيار القصة و المكان الملائم لتوصيل الرسالة.
- أن يمتلك مهارات الاتصال التعليمية .

ثانيا:شروط تتعلق بالمستقبل :-

- أن يمتلك مهارة القراءة و الاستماع لفهم الرسالة .
- أن يمتلك مهاراة استقبال الرموز و الإشارات غير اللغوية و الحركات و تعبيرات الوجه و تفسيرها تفسيرا صحيحا و بالتالي الاستفادة منها .
- أن يكون لدية اتجاهات ايجابية نحو نفسه و المرسل و الرسالة .

ثالثا:شروط تتعلق بالرسالة :-

- أن تحدد الرسالة تحديدا دقيقا
- أن يتناسب مع قنوات المستقبل
- أن تعبر الرسالة عن محتوي الرسالة بشكل صادق وأمين
- أن تكون هذه الرموز مألوفة و مفهومة لدي المستقبل
- التدقيق فى اختيار الأسلوب المناسب لإيصال الرسالة إلى المستقبل ليساعد على نجاح عملية الاتصال

رابعا:شروط تعلق بالوسيلة (قناة الاتصال):-

- أن اختيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة و إدراك مضمونها و بالتالي على نجاح عملية الاتصال فالوسيلة الجديدة هي التي تنقل محتوي الرسالة بدقة ووضوح و

أمانة و تناسب مع الهدف من عملية الاتصال خصائص المستقبلين وعددهم والامكانيات المادية المتاحة لهم

كما أن استخدام الوسيلة فى الوقت والمكان سببين وبالأسلوب المناسب يشجع المستقبل (الطالب) على المشاركة و التفاعل مع المرسل (المعلم) مما يساعد على نجاح عملية الاتصال التربوي .

مستويات الاتصال :

ونقصد بهذا العنوان اتجاه الخطاب أو الاتصال سواء فى المؤسسات أو على مستوي الأفراد و يمكن تحرير مستويات الاتصال هي :

أولا:المستوي الصاعد (up – ward) :

و يقصد به اتصال الموظفين بالرؤساء فى العمل الحكومي أو الخاص و يساعد هذا الاتصال على

- نقل صورة حية لنما يحدث فى المؤسسة .
- زيادة الإنتاج خاصة إذا كانت المعلومات موضوعية .
- شيوع جو من الديمقراطية و النقد الموضوعي مما يزيد الموظفين بقيمته و أهميته دورة فى المؤسسة .

ومن أشكال هذا المستوي

١- التقارير. ٢- الاقتراحات

٣-الشكاوي ٤- التغذية الراجعة

معوقات الاتصال الصاعد :

- حيلولة بعض المديرين من إيصال الشكاوي و التقارير و المعلومات إلى الرئيس الاعلي خاصة إذا كانت هذه التقارير تمس المدير المباشر للموظف .

- عادة ما يتم تشويش مثل هذه المعلومات قبل وصولها إلى الرئيس الاعلي أو فى تغييرها تماما
- خوف بعض الموظفين من إرسال التقارير للرئيس الاعلي حفاظا على وظيفته
- الحاشية التي تحيط بالرئيس الأعلى والتي تحول دون وصول أي شيء يضر بمصالحها
- الاتجاهات السلبية للرؤساء نحو مرؤوسيهم
- ضعف وسائل الاتصال

ومثل هذه المعوقات تنطبق على معظم مؤسسات الدولة فى جميع مستوياتها خاصة دول العالم الثالث

التغلب على هذه المعوقات :

الأسلوب الديمقراطي ، من خلال الجلوس مع قاعدة الموظفين مباشرة دون وسيط بين الرئيس والمرؤوس .

صندوق الاقتراحات ، بحيث يكون مفتاحه مع الرئيس شخصيا

موضوعية الرئيس ، اتجاهات نحو مرؤوسيه بحيث تكون ايجابية استغلالية إشاعة جو طمأنينة نفوس الموظفين و أشعارهم بأهميتهم عن طريق الاشتراك فى المناسبات الخاصة بهؤلاء الموظفين أو إشراكهم فى مناسبات الرؤساء .

و مهما تحدثنا عن المعوقات فكل هذا بيد الرئيس والمرؤوس معا و هو الانتماء للمؤسسة و تحقيق الأهداف التي أنشأت من اجلها .

ثانيا الاتصال الهابط (*down word*) :

و هو عكس الاتجاه الصاعد حيث يكون الاتصال من اعلي إلى أسفل أي من الرؤساء إلى المرؤوسين و من هذه الأشكال .

التصاميم المكتوبة التي تحمل تشكيلات موظفين أو تعليمات يجب تنفيذها حيث تمر هذه التصاميم فى العادة على جميع الموظفين للتوقيع عليها أشعارا بالعلم وثم تعلق صورة منها على لوحة الإعلانات

كتب التكليف بمهمة لموظف معين :

التعليمات السفيهة أثناء الاجتماعات من الرئيس الاعلي لرؤساء الأقسام و بعد ذلك يتم اجتماع هؤلاء مع مرؤوسيهم و هذا يقودنا للحديث عن معوقات هذا الاتصال .

معوقات الاتصال الهابط :

- كثرة الرتب التنظيمية التي تمر خلالها الأوامر أو التعليمات (الرسالة) .
- الروتين الذي يؤدي إلى طوال المدة الزمنية للوصول إلى المستقبل .

قد تكون الإدارة فى مدينة و فروعها فى مدينة أخري و هذا البعد الجغرافي يؤدي إلى بطء وصول الرسالة فى الوقت المناسب .

التغلب على هذه المعوقات :

- إتباع الأساليب الحديثة فى الاتصال مثل (الهاتف / الفاكس / البريد الالكتروني - *Email*) و غيرها من الأساليب المختلفة
- وجود الرغبة فى الأكيدة (الدافعية) للعمل على تحقيق أهداف المؤسسة

ثالثا الاتصال الأفقي (*Horizontal*) :-

وهذا النوع من التعامل يكون من الند إلى الند أي بين اثنين فى نفس المستوي التنظيمي مثل : معلم إلى معلم آخر من مدير مدرسة إلى مدير مدرسة أخري

أما طرق الاتصال في هذا المستوي فهو

- المواجهة شخصيا مثل الزيادات اللقاءات القصيرة .
- المهاتفة
- الفاكس

▪ البريد الالكتروني خاصة إذا كانت المسافة بعيدة(من قطر إلى قطر آخر)

رابعا الاتصال المتقاطع (*cross wise*) :-

و هذا النوع لا يتقيد بمستوي ادراي أو مهني فقد يتم اتصال الطالب بالمدير مباشرة أو من مدير التربية أو العكس فقد يتصل راس النظام مع مدير دائرة دون المرور برئاسة الوزراء أو الوزراء أنفسهم و ذلك بهدف الإطلاع على الحقائق مباشرة دون تعقيدات .

و في مثل هذا النوع من مستويات الاتصال يتجاوز الروتين الوظيفي مع وجود بعض المحاذيرمثل(عدم معرفة المدير الاعلي بطبيعة ومدي صدق هذا الموظف أو ذاك)(٧)

مفهوم الاتصال التعليمي في المجال التعليمي و التربوي :

يعني الاتصال التعليمي في المجال التربوي التفاعل بين طرفين لاكتساب الخبرة و تناقلها فيما بينهما و يحدث التفاعل هنا نتيجة التأثير من جانب معين و حدوث استجابة من جانب آخر لكي تنتج العملية التعليمية لا بد من التفاعل المباشر بين المعلم أو المتعلم حيث يقوم المعلم بعرض فكرة أو إجراء تجربة ليتلقى استجابة من المتعلم تدل على مدي فهمه لهذه الفكرة والطرفان هما المعلم و المتعلم أو المعلم ومجموعة من التلاميذ فالمعلم طرف هنا طرف و ما يتعامل معه آخر.

أما الخبرة فهي المعلومات و الأفكار و المهارات و الاتجاهات و القيم وغيرها حيث يرغب المعلم في نقلها إلى الطرف الآخر للمشاركة و يقصد بها هنا اشتراك المتعلم مع المعلم فيما يريد المعلم توصيله للمتعلم .

مدي تأثير وسائل الاتصال في العملية التعليمية :

والمراد هنا بالعملية التعليمية جميع أطرافها من المعلم و المتعلم و التعلم و العلم أيضا و كيف تؤثر وسائل الاتصال على مجمل هذه العملية و علاقة عملية الاتصال بها و الملاحظ في الفترة الأخيرة من القرن الماضي (القرن العشرين) و تقدما و تطورا ملحوظا في وسائل الاتصال و نتيجة هذا التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصالات كان لابد أن تخضع

هذه التقنيات لعملية التعليم و التعلم لان عملية التعلم و التعليم فى حد ذاتها هي عملية اتصال .

و هذا يعني أن وسائل الاتصال المختلفة تقدم خدمات وإمكانيات عظيمة فى مجال التربية و التعليم ولو تم استخدام هذه الامكانيات بشكل جيد لأدي إلى إسهام هذه التقنيات فى:

- تحسين العملية التربوية .
- دفع مستوي تحصيل الطالب .
- معالجة الكثير من المشكلات في العملية التعليمية .

قد أدلت البحوث الكثيرة فى هذا المضمار أن التعليم عن طريق الأفلام المتحركة مثلا يؤدي إلى زيادة تحصيل التلميذ للمعلومات و الحقائق بشكل كبير و الاحتفاظ بها أطول فترة ممكنة بجانب ذلك أجريت الكثير من الدراسات أن المدرسين الذين يستخدمون وسائل الاتصال المختلفة تساعدهم على اختصار الوقت و الجهد فى تدريس الكثير من الموضوعات وذلك مقارنة بالطريقة التقليدية و غيرها م الأمثلة المختلفة التي توضح أهمية استخدام وسائل الاتصال فى العملية التربوية .

و حني ندرك أهمية عملي الاتصال فى التعليم و دور الوسائل التعليمية فيها ينبغي أن نتعرض لمفهوم الاتصال مكوناته يقف عملية الاتصال يتم نقل المعرفة بأنواعها و المعلومات المختلفة من شخص لآخر فنجدها تأخذ مسار يبدأ من المصدر التي تنبع منه المعلومات لتصل إلى المستقبل ثم ترتد ثانية إلى المصدر وهكذا تأخذ فى التنقل بين المرسل و المستقبل .

و من هنا نجد عملية الاتصال لا تسير فى اتجاه واحد بل هي عملية دائرية تحدث داخل مجال واسع و اشمل يضم كل الظروف و الإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال و

تؤثر فيها و تسمي بالبيئة التعليمية كحجرة الدراسة حيث يتم فيها الاتصال بين المدرس و التلميذ أو العوامل الطبيعية و النفسية هنا تؤثر فى عملية الاتصال .

مما سبق يتبين لنا ما يلي:

- أن عملية التعليم و التعلم هي عمليات الاتصال التعليمية بمعناها الواسع و التي تتم فى حجرة الدراسة أو خارجها بين التلميذ و رفاقة بين التلميذ و المعلم بين التلميذ و الكتاب بين التلميذ ووسائل الاتصال المختلفة .
- أن عملية الاتصال مهما تنوعت فلم تتم إلا إذا توافر لها جميع العناصر الأساسية (المرسل - المستقبل - الرسالة - - قناة الاتصال)

كذلك أصبح دور التلميذ هنا هو محور العملية التربوية وذلك نتيجة تأثير وسائل الاتصال فى التعلم .

كما تغير دور المعلم من مرسل إلى ملقن إلى مرسل و ملقن فى آن واحد ذلك يسبب تأثير عملية الاتصال فى المعلم .

أن فوائد وسائل الاتصال أصبحت متعددة فى العملية التربوية على النحو التالي :

أ - ساعد على التفاعل بين المعلم و التلميذ و بالتالي زيادة مردود العملية التربوية .

ب- تحسين فى نوعية التعليم من خلال .

- حل المشكلات وازدحام الصفوف .
- مواجهة النقص الحاصل بين المعلمين المؤهلين .
- مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين .

ج- إشباع حاجات التلاميذ .

د- زيادة خبرات التلاميذ .

هـ- ترشيح و تعميق مادة التعلم .

و - تنمية القدرة على التفكير العلمي و الإبداع .

ي- الابتعاد عن الواقع فى اللفظية المجردة .

ح- تقوي شعور المعلم بأهمية معلوماته التي اكتسبها بتجاربه و جهده الشخصي .

ط- توفير الوقت و النفقات .

ي- توصيل المادة العلمية إلى عدد كبير من المتعلمين .

أسس استخدام الوسائط التعليمية:

هناك أسس و قواعد ينبغي لكل معلم أن يكون على دراية تامة بكيفية استخدام الوسائل التعليمية بشكل صحيح وألا أصبحت الوسيلة أداة ضارة بالموقف أمام التلاميذ و كمثال يدل على ذلك أن يترك المعلم التلاميذ يشاهدون وحدهم تعليميا مما يجعل الملل يتسرب لنفوسهم والهروب و الفرح والفوضى مما يجعل التلاميذ غير مهتمين بالموقف التعليمي لذلك على المعلم أن يضع الخطط الجيدة لأي موقف تعليمي و عليه أن يشعر التلاميذ أن هذه الوسائط ليست لأغراض الترفيه و لكنها جزء متكامل من منظومة العملية التعليمية الخ ...

نماذج مختارة لعملية الاتصال:

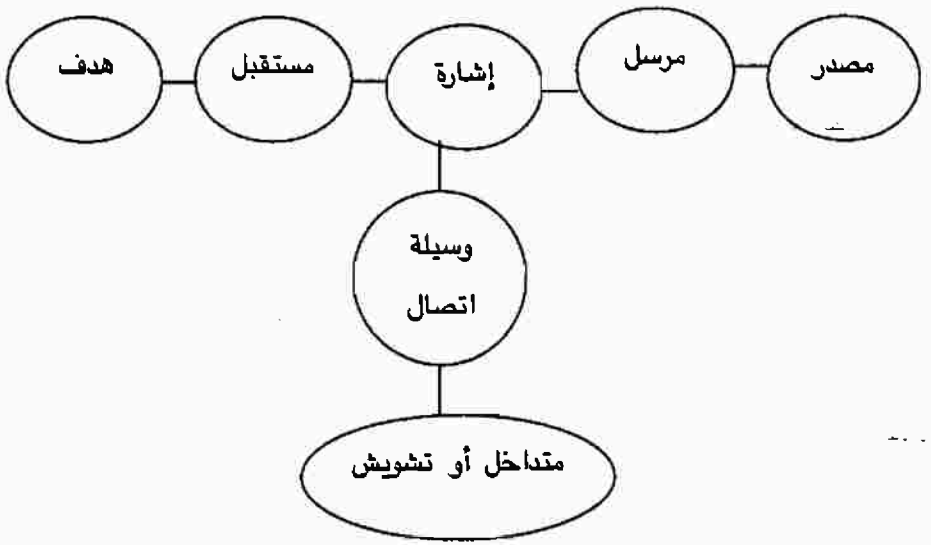
ظهرت عدة اتجاهات تحاول تعريف عملية الاتصال من خلال تحديد عناصر ومحتويات النظام الاتصالي و لعل تعريف لهذه العملية كان لأرسطو حيث الاتصال عنده شفوي يلجأ المرسل فيه إلى إقناع غيره عن طريق الصياغة اللغوية القوية و نحن فى هذا البحث سنحاول عرض ***بعض النماذج العالمية التي تعرضت لمفهوم عملية الاتصال ومنها:***

١ - نموذج شانون وويفر:

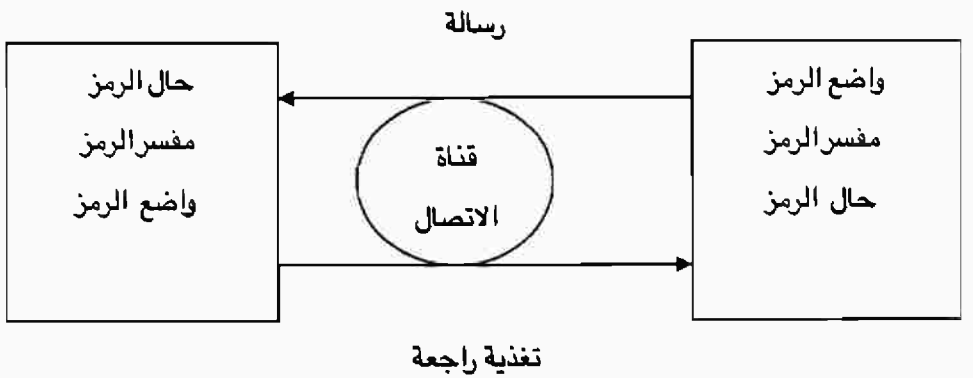
يعتبر من أكثر نماذج الاتصال شهرة حيث اعتبر أساسا لتعريف و نماذج تالية حاولت شرح عناصر الاتصال ***و يضم هذا النموذج خمسة عناصر هي :***

(المصدر - المرسل - إشارة مع ضوضاء - مستقبل ثم هدف)

و هذا النموذج كان نتيجة بحث (شانون) الذي أجراه لشركة (بيل) للهاتف سنة ١٩٤٩



٢- نموذج شرام :



نشر(ويلبور شرام) نموذجه هذا عام (١٩٥٤) من خلال موضوعه كيف يحدث الاتصال

وقد أوضح طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فردا أو مؤسسة .

الرسالة التي يمكن أن تكون بشكل مكتوب أو بشكل صوت إذاعي اوإشارة باليد أو أية إشارة ذات معني .

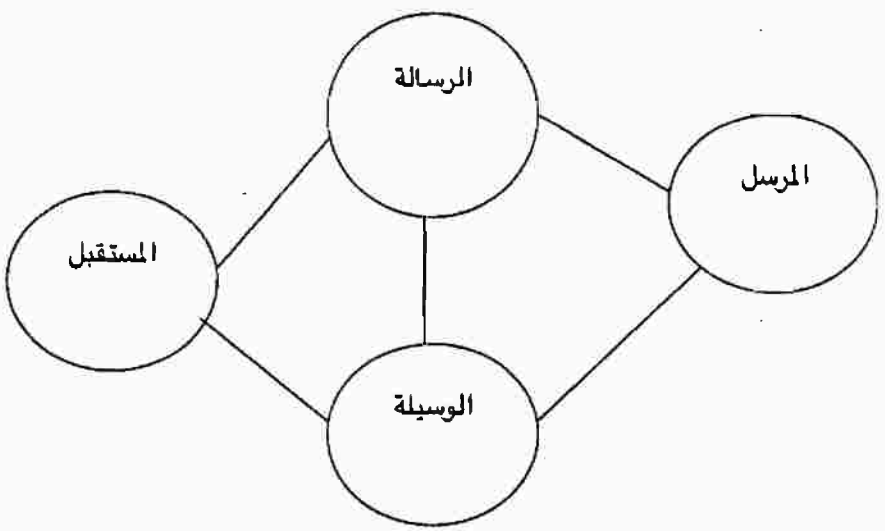
أما المستقبل فقد يكون شخصا مستمعا أو مشاهدا أو عنصرا مشاركا فى مناقشة أو جمهور متظاهر أو مشاهد لمباراة رياضية .

التغذية الراجعة عند (شرام) هامة جدا للتغلب على مشكلة التشويش إضافة إلي أنها تبين كيفية تفسير المستقبل للرسالة .

وقد أكد شرام على أهمية تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل حيث الاتصال عنده دائري وليس فى اتجاه واحد

٣ - نموذج برلو :

يحتوي هذا النموذج على أربعة عناصر هي



نموذج برلو أن الاتصال يهدف بالأساس علي الآخرين و لا اتصال دون هدف و يعتبر نموذج برلو مثالا للاتصال الشخصي حيث نجاحه على مهارات المرسل و اتجاهاته و معتبر نموذجه من اشهر النماذج اللفظية وأ قدمها .

٤- نموذج لاسيول :

عرف لاسيول نموذجية خلال تساؤله الشهيرة :

من يقول ؟ المرسل

ماذا يقول ؟ الرسالة

بأي وسيلة ؟ القناة

لمن يقول ؟ المستقبل

بأي تأثير ؟ التأثير

٥- نموذج أسجود :

لا يختلف هذا النموذج عن نموذج شرام حيث يصبح مستقبل و العكس و قد أكد على ن عملية الاتصال هي عملية نفسية .

٦- نموذج برادوك :

و قد احتدي نموذج (لاسيول) إلا انه أهمل التغذية الراجعة و أضاف عنصري :

أ-الظرف الذي تم فيه إرسال الرسالة .

ب- الهدف من إرسال الرسالة .

وبذلك يمكن تلخيص نموذجية كالتالي :

١- من ؟ المرسل .

٢- لمن ؟ المستقبل .

٣- بأي ؟ التأثير.

٤- ماذا يقول ؟ الرسالة .

٥- تحت أي ظرف ؟ الظرف .

٦- بأي وسيلة ؟ القناة .

٧- لأي هدف ؟ الهدف .

وظائف الاتصال الأساسية:

تعتبر الوظيفة التي يقوم بها الاتصال احد معايير أنواع الاتصال و من هذه التصنيفات التصنيف القائم على التحليل اللغوي و بناء علي هذا التصنيف يمكن تحديد الوظائف الأساسية التالية للاتصال .

أولا: تأكيد العلاقة بين المعاني و الرموز: التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال ربما يكون ذلك واضحا فى اكتساب الأطفال اللغة حيث يتم ربط المعني بالكلمة المعبرة عنها و هذا ما يسمي بالمستوي الإعرابي للغة .

ثانيا: إضافة معاني جديدة لكلمات معينة: و هذا ما يسمي بالمستوي الدلالي للغة فمثلا إذا أخذنا كلمة (دكتور) فإنها تعني الكثيرين من الأطباء المعالجين للمرضي بينما نفس الكلمة تعني مجموعة أخري من الناس معاني جديدة مثل الحاصلين على درجة الدكتوراه أو ذي التخصصات الدقيقة الخ ...

ثالثا: إحلال معاني أخري سبق تعلمها: فالمعلمون مثلا عبر وسائل الاتصال الجماهيرى أو الشخصي يحاولون إحلال معاني محل أخري قديمة تتعلق بالسلع التي يعلنون عنها فى السياسة و المصلحين الاجتماعيين و غيرهم .

رابعا: دعم واستقرار معاني المفردات: من خلال الاستخدام المذكور لكلمات معينة وما يتبع ذلك من استثارة معانيها فى الذاكرة يؤدي إلى تقوية الروابط الاصطلاحية بين الرموز و دلالاتها .

ونلاحظ أن الوظيفتين الثالثة والرابعة تندرج تحت مسمي المستوي البرجماتي (العملي) ونعني به تأثير ونتائج عملية الاتصال أي العلاقة بين الرمز واستخداماتها وما ينتج من تاثيرات .

ورغم أن هذه الوظائف الاربعة أو النتائج لعملية الاتصال تبدو وكانها تتعلق بالمستقبل إلا أنها من خلال الاتصال العكسي (التغذية الراجعة) يمكن أن تؤثر مثلما تؤثر في المستقبل .

هذا وقد حددنا الوظائف الاساسية الخاصة بالمرسل والمستقبل في موضع سابق من هذا البحث ويمكن الرجوع إليها .