

## الفصل السابع

### عملية الاتصال التعليمي

#### مقدمة :

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

وعملية الاتصال طبيعة إنسانية أولا فهي تفاعلية ديناميكية دائمة الحركة تخضع لمؤثرات و عوامل متغيرة ثانيا وهي لا تسير في اتجاه واحد بل هي عملية دائرية ثالثا . والاتصال عنصر للحياة الاجتماعية ، لا تقوم بدونها ولا يتم نقل التراث الثقافي أو تربيته إلا به ويندمج الإنسان في عملية الاتصال منذ ولادته ، ولا يعيش دون اتصال مع من حوله حتى ولو عاش بمفرده بعيدا عن البشر والحيوانات .

ويعتبر الاتصال التربوي نوع من انواع الاتصال ، وتوجد علاقة وثيقة بين عملية الاتصال التربوي والمنهج الدراسي ، فالمنهج الدراسي يؤثر في عملية الاتصال التربوي ويتأثر بها .

و يحتوي هذا البحث المتواضع على بعض المفاهيم التي تناولت عملية الاتصال وعناصرها ومعوقاتها وعوامل نجاحها ، وكذلك بعض مهارات الاتصال التعليمي التي يجب أن تتوفر لدى المعلم . بالإضافة إلي ذكر بعض النماذج المختارة لعملية الاتصال وكيف نشأت عملية الاتصال وما أثار عملية الاتصال على التعليم والتعلم ، وما هو تأثير الاتصال التعليمي على التلاميذ ، وظائف الاتصال الأساسية .

هذا وما كان من توفيق فمن الله وما كان من خطأ أو نسيأ فمني ومن الشيطان واسأل الله أن أكون من الموفقين في 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 مجموعة من الأفراد حيث تصبح مشاعا بينهم و من ثم تؤدي إلي التفاهم والتفاعل "

٤- و يعرفها جون ديوي "بأنها عملية مشاركة في 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 أخرى من الأفراد بهدف المشاركة في خبرة يترتب عليها تعديل في سلوك هؤلاء الأفراد". (١)

### نشأة عملية الاتصال و تطورها :-

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

و بناء علي ذلك فان عملية الاتصال مرت بمراحل كثيرة علي 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 والعظام.

(ج) الإشارات اليدوية والجسدية .

(د) النار وكلها وسائل استخدمها الإنسان منذ القدم وتعارفوا 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 في أن واحد لان الحادثة هنا تتم بشكل مباشر ، كذلك المرسل هنا

فرد والمستقبل جماعة .

٣- مرحلة نشوء الكتابة :- وفيها لا يشترط وجود المرسل والمستقبل في مكان واحد و

بالتالي اتسعت دائرة الاتصال .

٤- مرحلة اختراع الطباعة : وجود الفضل فيها إلى يوحنا جوتن برج والتي يعتبرها

المتخصصون في الاتصال ثورة في عملية الاتصال لأنها عامة وسهلة.

٥- مرحلة الاتصال والتقنية و تضم :

١- اختراع هواتف السلكية واللاسلكية .

٢- الأقمار الصناعية ودورها في وسائل الاتصال .

**أهمية عملية الاتصال :**

١- فتح المجال للاحتكاك البشري وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار وتبادل

المعلومات في شتى المجالات والميادين ، بجانب انه يبعد الإنسان عن العزلة

٢- يتيح الاتصال الفرصة على التعرف على آراء الآخرين ومشاعرهم مما يساعد على

تكوين شخصية الفرد المستقبلية والناضجة في المجتمع

٢- يساعد الاتصال على معرفة الأحداث الجارية فى العالم لحظة وقوعها أو فوراً بعد حدوثها

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

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 والمستقبل :-

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 وأحداث

٢- تعلم مهارات جديدة

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

٤- الاستماع والهروب من مشاكل الحياة

ويهدف الاتصال التعليمي إلى تعديل سلوك المتعلم وهناك مستويان من مستويات

أهداف الاتصال التعليمي ، أحدهما عام وينص على الأهداف التي تسعى العملية التعليمية

إلى تحقيقها من محصلة الخبرات التي يربها 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

والدقة حتى يمكن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيقها ، كما تسمى الأهداف الخاصة

بالأهداف السلوكية لأنها تحدد سلوك المتعلم المرغوب فيه والمتوقع القيام به فى الموقف

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

وقد صنف بلوم *Bloom* وزملاءه الأهداف التعليمية إلى ثلاث مجالات رئيسة هي

المجال العقلي المعرفي ، الوجداني ، المجال النفسي ، حركي ،

ونيمًا يلي عرض موجز لتلك المجالات (الثلاثة)

**أولا المجال العقلي المعرفي :**

ويضم الأهداف التعليمية التي تتعلق بتنمية المهارات العقلية المعرفية وقد صنف

بلوم ذلك إلى (٦) مستويات متدرجة من السهل إلى الصعب

( التذكر- الفهم - التطبيق - التحليل - التركيب - التقويم )

**ثانياً المجال الوجداني ،**

ويضم النواحي التعليمية التي تتعلق بتنمية النواحي الوجدانية كالمشاعر

والاتجاهات والاهتمامات والميول والقيم وقد صنف كراثول *Krathwohl* وزملاؤه المجال

الوجداني إلى (٥) مستويات وهي

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

**ثالثاً المجال النفسحركي ،**

وهو الذي يضم الأهداف التعليمية التي تتعلق بتنمية المهارات الحركية ومهارات

التناسق العصبي والعضلي وقد صنفت إليزابيث سمپسون *Elizabeth Simpson* هذا

المجال إلى سبعة مستويات هي ( الإدراك الحسي - التميز - الاستجابة الموجبة

الاستجابة الآلية - الاستجابة المعقدة - التكيف - الإبداع )

## أنواع الاتصال :

يمكن التمييز بين الأنواع التالية للاتصال :-

### ١- الاتصال الأعلى :

ويطلق عليه الاتصال الروحي وهو اتصال الله عز وجل بأنبيائه وكذلك اتصال المؤمنين بالله عز وجل من خلال العبادة والتأمل والدعاء ويتم هذا النوع من الاتصال بصورة غير مباشرة ويوجد هذا النوع بكثرة في القرآن 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 يبدأ 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 وذلك حسب عدد المشتركين فيه . وهو نوعان :

١ - اتصال مباشر : ويتم وجها لوجه بين المرسل والمستقبل

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

وتتميز هذا النوع عن غيره من أنواع الاتصال بما يلي :-

١- انه يحدث بين المرسل والمستقبل والعكس.

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

٢- تبادل وجهات النظر بين المرسل والمستقبل بشكل مباشر وهذا يزيد من قوة التأثير على سلوك الطرفين .

#### ٤-الاتصال الجماعي :

وهو ذلك الاتصال الذي يتم بين عدد من الأشخاص الموجودين فى نفس المكان مثل الاتصال بين المعلم والطلاب فى حجرة الدراسة وكذلك المحاضرات والدروس بهدف تبادل واختلاف وجهات النظر على حلها والتوفيق بينها .

#### ٥-الاتصال الجماهيري :

وهو ذلك الاتصال الذي يتم بين شخصين ومئات أو آلاف أو ملايين من الأشخاص لا يتواجد فى نفس المكان ويكون هذا الاتصال فى اتجاه واحد فقط ( من المرسل إلى المستقبل ولا يحدث العكس ) ويتم الاتصال الجماهيري من جانب واحد فقط ( المرسل ) ومن وسائل الاتصال الجماهيري التلفاز ، الإذاعة ، الصحف .

وقد ورد هذا النوع من الاتصال فى موقف عديد من آيات القران الكريم نذكر منها قوله تعالى " وقال فرعون ذروني اقتل موسى وليدع ربه إنى أخاف أن يبدل دينكم أو يظهر فى الأرض الفساد " ( ٢ ) فالاتصال بين فرعون ومئات من البشر ( قوم فرعون ) .

#### ١- الاتصال التنظيمي :

وقد جاءت هذه التسمية من المؤسسات والمنظمات التي تستخدم هذا النوع من الاتصال حيث يتم استخدامه بوسائل اتصال مختلفة وشكل فعال ويهدف هذا النوع لإيجاد مناخ فعال للاتصال مع الجماهير وتعميق صلاحيتها مع جمهورها وكذلك تعميم صلات الموظفين ببعضهم البعض مع البعض الآخر ومع الإدارة أيضا .

#### ٢- الاتصال الفكري :

وهو الأفراد أو الجماعات بفكر إنسان ( شخص ) أو مجتمع معين عن طريق الإطلاع على فكرة ما أو العكس وقد يكون هذا الفكر أما مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا وتعد

قنوات الاتصال المسموعة مثل المواجهة والتقنيات الحديثة في عملية الاتصال إلى مثل ( الانترنت - البريد الإلكتروني - التلفاز - الإذاعة - الهواتف المختلفة أنواعها بالإضافة إلى الفدية التفاعلي و الفيديو كنفانس وكلها وسائل تساعد على الاتصال الفكري بين الأفراد أو الجماعات المختلفة

### مخاطر عملية الاتصال :

تتعدد عمليات الاتصال المختلفة ولا يمكن أن تتم عملية الاتصال بدون العناصر

الآتي :-

١- المرسل ٤- المستقبل

٢- الرسالة ٥- قنوات الاتصال

٣- التغذية الراجعة

أولاً: المرسل ( sender ) ( ٣ ) :

وهو المصدر الذي تبدأ منه عملية الاتصال فقد يكون هذا المرسل إنساناً أو آلة أو مادة مطبوعة أو هيئة أو منظمة وهو الذي يصوغ الرسالة في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور لكي ينقلها إلى الآخرين وبناء على ما سبق فقد يكون هذا المرسل :  
أ- إنسان : كالمدرس في الفصل حيث تبدأ منه عملية الاتصال التربوية أو المتحدث أو المذيع.

ب- الآلة : حيث تقوم بدور المرسل كما في حالة الحاسب الآلي الذي يتم تزويده بالمعلومات التي يحصل عليها الطالب عن طريق الاتصال الآلي  
وكلما تعدد مصادر المعرفة كلما أدى ذلك إلى استيعاب قدر كبير من المستقبلين

للرسالة

ثانيا: المستقبل ( Receiver ) ( ٤ ) :

وهو ذلك الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بفك رموزها ليصل إلى محتواها إذ تصل الرسالة إلى المستقبل بصورة رمزية فبدأ بترجمتها ليفهمها والمستقبل هو الهدف من عملية الاتصال وبدون توافر طرفي الاتصال ( المرسل والمستقبل ) لا يمكن أن تتم عملية الاتصال ويجب إلا نقيس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا فالسلوك هو المظهر أو الدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف .  
وليس شرطاً أن يبقى المرسل والمستقبل في أثناء عملية الاتصال فقد يتحول المرسل والمستقبل مرسلًا أثناء عملية الاتصال .

ثالثا: الرسالة ( message ) :

تعرف الرسالة بأنها المحتوى المراد نقله من المرسل إلى المستقبل ، فهي ترجمة لما يرغب توصيلة إلى المستقبل من خبرات (معلومات ومهارات وقيم واتجاهات وعادات) في شكل لفظي أو مكتوب أو مرسوم أو مصور أو حركات أو تعبيرات أو إشارات تتناسب مع مضمون الرسالة وهدفها كما أنها نسق من الرموز اللفظية وغير اللفظية التي صيغت بغرض إحداث أثر معين في المستقبل كما أنها المحتوى 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 والتشعب ليسهل تعلمها .
- أن تكون مناسبة لمستوي الفئات المستديمة .
- أن تشتمل عناصر الإشارة والتسويق .

## رابعاً: قناة الاتصال : ( Communication channel )

وهي الوسيلة التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، فمن خلالها يتم نقل الخبرات ( المعلومات والمهارات والاتجاهات والقيم والمشاعر ) من المرسل إلى المستقبل أن وسائل الاتصال أو قنوات كثيرة ومتنوعة ففي مجال التربية والتعليم جاءت الثورة التكنولوجية بالكثير من الوسائل منها المواد المطبوعة والرسوم والصور والتسجيلات الصوتية والخرائط والمجسمات والراديو والمذياع والتلفاز والحاسوب وأن وسائل الاتصال ( قنواته ) أساسية في أي عملية اتصال فهي التي تحمل الرسالة لتصل إلى المستقبل عن طريق حواسه ثم يطلها ويفهم رموزها بعد أن يفسرها وقنوات الاتصال أما أن تكون فردية مثل الكتب المدرسية أو جماعية مثل الرحلات والمعارض أو جماهيرية كالتلفزيون والصحف

وقد تكون وسائل الاتصال لفظية وهي تشمل وسائل الاتصال المنطوقة الشفوية وهذا النوع من وسائل الاتصال ورد في القرآن الكريم نذكر منه مثال واحد فقط في قصة ذبح البقرة التي وردت في سورة البقرة قال تعالى " وَإِذْ قَالَ مُوسَىٰ لِقَوْمِهِ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تَذْبَحُوا بَقْرَةً قَالُوا أَتَتَّخِذُنَا هُزُوعًا قَالَ أَعُوذُ بِاللَّهِ أَنْ أَكُونَ مِنَ الْغَافِلِينَ ﴿٧٧﴾ قَالُوا آدَعُ لَنَا رَبِّكَ يُبَيِّنُ لَنَا مَا هِيَ قَالَ إِنَّهُ يَقُولُ إِنَّهَا بَقْرَةٌ لَا فَارِضٌ وَلَا بَكْرٌ عَوَانَ بَيْنَ ذَلِكَ فافْعَلُوا مَا تُؤْمَرُونَ ﴿٧٨﴾ قَالُوا آدَعُ لَنَا رَبِّكَ يُبَيِّنُ لَنَا مَا لَوْثُهَا قَالَ إِنَّهُ يَقُولُ إِنَّهَا بَقْرَةٌ صَفْرَاءُ فَاقْعُ لَوْثُهَا تَسْرُ النَّظِيرِينَ ﴿٧٩﴾ قَالُوا آدَعُ لَنَا رَبِّكَ يُبَيِّنُ لَنَا مَا هِيَ إِنَّ الْبَقْرَ تَشَبَهَ عَلَيْنَا وَإِنَّا إِن شَاءَ اللَّهُ لَمُهْتَدُونَ ﴿٨٠﴾ قَالَ إِنَّهُ يَقُولُ إِنَّهَا بَقْرَةٌ لَا ذَلُولٌ تُثِيرُ الْأَرْضَ وَلَا تَسْقِي الْحَرْثَ مُسَلِّمَةٌ لَا شِيَةَ فِيهَا قَالُوا الْاَسْنِ جِئْتَ بِالْحَقِّ فَذَحَّوْهَا وَمَا كَادُوا يَفْعَلُونَ ﴿٨١﴾ (٥)

فهذه الآيات أظهرت لنا قناة الاتصال الممتلئة في سيدنا موسى عليه السلام كقناة تربط بين المرسل (الله عز وجل) و بني إسرائيل (المستقبل) بينما ظهرت لنا رسالة في شكل منطوق أو شفوي .

فهذه الآيات أظهرت لنا قناة الاتصال الممتلئة في سيدنا موسى عليه السلام كقناة بين المرسل (الله عز وجل) و بني إسرائيل (المستقبل) بينما ظهرت لنا الرسالة في شكل منطوق أو 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 وهي عملي تبيين مدى 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 في المستقبل .

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

ومن أشكال التغذية الراجعة تحريك الرأس للامام والخلف تعبيراً عن الموافقة و ظهور علامات الانفعال على المستقبل كالفرح والحزن والضحك والبكاء والخوف و الانزعاج وتقديم إجابات صحيحة أو غير صحيحة عن الأسئلة التي توجه إليه

**معوقات عملية الاتصال التربوي (٦) :**

يزكر عبر (المانظ ممرس سلامة) (١٩٩٣، ٦١) **أن هناك-**

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

٢- معوقات تتعلق بالمستقبل أهمها عدم إتقانه مهارة الاستماع والتفسير وضعف بعض حواسه خاصة السمع والبصروضعف الدافعية أو الاستعداد لدية

٣- معوقات تتعلق بالرسالة كعدم وضوحها ودقتها وسلامتها العلمية واللغوية وملاءمتها لمستوى التلاميذ وانسجامها مع 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 :**

أولاً: شروط تتعلق بالمرسل :-

« أن يكون مقتنعا ومؤمنا بأهمية الرسالة التي ينوي إيصالها إلى المستقبل ( الطالب ).

ـ أن يكون متمكنا أو ملما بمحتوي الرسالة من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم .

ـ أن يكون ملما بطرق الاتصال ووسائله المختلفة .

ـ أن يكون علي علم بخصائص المستقبل للرسالة وحاجتهم .

ـ أن يكون متمكنا من استخدام الأجهزة والوسائل التعليمية المختلفة .

ـ أن يحسن اختيار القصة و المكان الملائم لتوصيل الرسالة.

ـ أن يمتلك مهارات الاتصال التعليمية .

ثانيا: شروط تتعلق بالمستقبل :-

ـ أن يمتلك مهارة القراءة و الاستماع لفهم الرسالة .

ـ أن يمتلك مهارة استقبال الرموز والإشارات غير اللغوية والحركات وتعبيرات

الوجه وتفسيرها تفسيراً صحيحاً وبالتالي الاستفادة منها .

ـ أن يكون لديه اتجاهات ايجابية نحو نفسه والمرسل والرسالة .

ثالثا: شروط تتعلق بالرسالة :-

ـ أن تحدد الرسالة تحديداً دقيقاً

ـ أن يتناسب مع قنوات المستقبل

ـ أن تعبر الرسالة عن محتوى الرسالة بشكل صادق وأمين

ـ أن تكون هذه الرموز مألوفة و مفهومة لدي المستقبل

ـ التدقيق في اختيار الأسلوب المناسب لإيصال الرسالة إلى المستقبل ليساعد على

نجاح عملية الاتصال

رابعا: شروط تتعلق بالوسيلة ( قناة الاتصال ) :-

■ أن اختيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة وإدراك مضمونها وبالتالي على نجاح

عملية الاتصال فالوسيلة الجديدة هي التي تنقل محتوى الرسالة بدقة ووضوح و

أمانة وتناسب 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 تعريف مستويات الاتصال هي :

أولاً: المستوي الصاعد ( up – ward ) :

و يقصد به اتصال الموظفين بالرؤساء فى العمل الحكومى 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

٢- الاقتراحات

١- التقارير .

٤- التغذية الراجعة

٣- الشكاوي

معرفة الاتصال الصالح :

- حلولة 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 الاعلى أو فـى  
تغييرها تماما

■ خوف بعض الموظفين من إرسال التقارير للرئيس الاعلى حفاظا على وظيفته

■ الحاشية التي تحيط بالرئيس الأعلى والتي تحول دون وصول أي شيء يضر  
بمصالحها

■ الاتجاهات السلبية للرؤساء نحو مرؤوسيهـم

■ ضعف وسائل الاتصال

وتمثل 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 و المرؤوس .

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 و المرؤوس 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 اعلى 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 وتم تعلق صورة منها على لوحة الإعلانات

كتب التكليف بمهمة لموظف معين :

التعليمات السفهية أثناء الاجتماعات من الرئيس الاعلى لرؤساء الأقسام وبعد ذلك يتم اجتماع هؤلاء مع مرؤوسيههم وهذا 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 وفروعها فى مدينة أخرى وهذا البعد الجغرافي يؤدي إلى بطء وصول الرسالة فى الوقت المناسب .

**التغلب على هذه المعوقات :**

- إتباع الأساليب الحديثة فى الاتصال مثل ( الهاتف / الفاكس / البريد الالكترونى - Email ) وغيرها 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 أخرى

**أما طرق الاتصال فى هذا المستوي فهو**

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

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

رابعا الاتصال المتقاطع ( *cross wise* ) :-

وهذا 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 .  
وفي مثل هذا النوع من مستويات الاتصال يتجاوز الروتين الوظيفي مع وجود بعض المحاذير مثل (عدم معرفة المدير الاعلي بطبيعة ومدى صدق هذا الموظف أو ذاك) (٧)

### مفهوم الاتصال التعليمي في المجال 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 مدى 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 والأفكار والمهارات والاتجاهات والقيم وغيرها حيث يرغب المعلم في نقلها إلى الطرف الآخر للمشاركة و يقصد بها هنا اشتراك المتعلم مع المعلم فيما يريد المعلم توصيله للمتعلم .

### مدى تأثير وسائل الاتصال في العملية التعليمية :

والمراد هنا بالعملية التعليمية جميع أطرافها من المعلم و المتعلم و التعلم والعلمية أيضا وكيف تؤثر وسائل الاتصال على مجمل هذه العملية وعلاقة عملية الاتصال بها و الملاحظ في الفترة الأخيرة من القرن الماضي ( القرن العشرين ) و تقديما و تطورا ملحوظا في وسائل الاتصال و نتيجة هذا التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصالات كان لا بد أن تخضع

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

وهذا يعنى أن وسائل الاتصال المختلفة تقدم خدمات وإمكانات عظيمة فى مجال التربية والتعليم ولو تم استخدام هذه الامكانيات بشكل جيد لأدى إلى إسهام هذه التقنيات فى:

■ تحسين العملية التربوية .

■ دفع مستوى تحصيل الطالب .

■ معالجة الكثير من المشكلات فى العملية التعليمية .

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

وحني ندرك أهمية عملي الاتصال فى التعليم و دور الوسائل التعليمية فيها ينبغي أن نتعرض لمفهوم الاتصال مكوناته يفف 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 تترد 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 وتسمى بالبيئة التعليمية كحجرة الدراسة حيث يتم فيها الاتصال بين المدرس و التلميذ أو العوامل الطبيعية و النفسية هنا تؤثر في عملية الاتصال .

ما سبق يتبين لنا ما يلي:

■ أن عملية التعليم و التعلم هي عمليات الاتصال التعليمية بمعناها الواسع والتي تتم في 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 توافرها جميع العناصر الأساسية ( المرسل - المستقبل - الرسالة - - قناة الاتصال )

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

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

أن فوائد وسائل الاتصال أصبحت متعددة في العملية التربوية عل النحو التالي :

أ - ساعد على التفاعل بين المعلم و التلميذ و بالتالي زيادة مردود العملية التربوية .  
ب- تحسين في 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 وجهده الشخصي .

ط- توفير الوقت والنفقات .

ي- توصيل المادة العلمية إلى عدد كبير من المتعلمين .

### أسس استخدام الوسائط التعليمية:

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

### نماذج مختارة لعملية الاتصال:

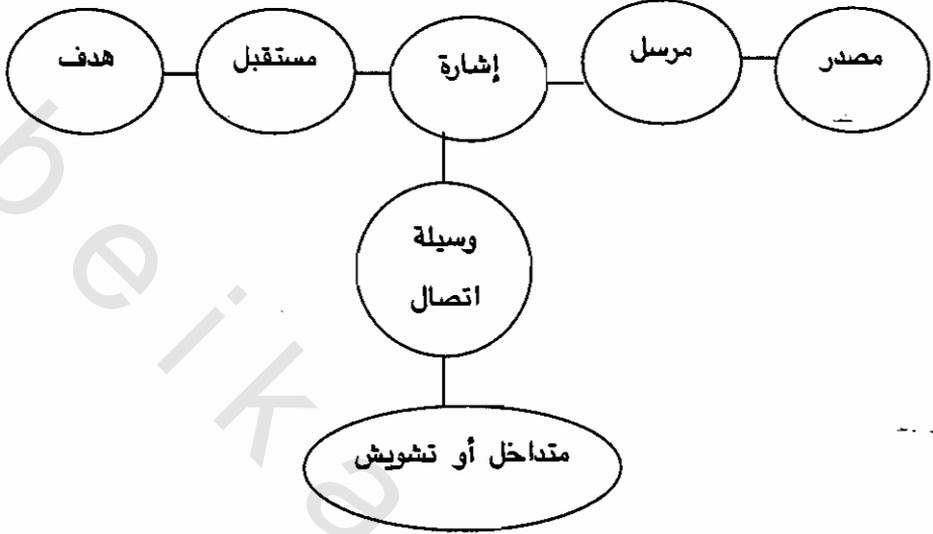
ظهرت عدة اتجاهات تحاول تعريف عملية الاتصال من خلال تحديد عناصر ومحتويات النظام الاتصالي ولعل تعريف لهذه العملية كان لأرسطو حيث الاتصال عنده شفوي يلجأ المرسل فيه إلى إقناع غيره عن طريق الصياغة اللغوية القوية ونحن فى هذا البحث سنحاول عرض بعض النماذج (العالية) التي تعرضت لمفهوم عملية الاتصال ومنها:

#### ١ - نموذج شانون وويفر:

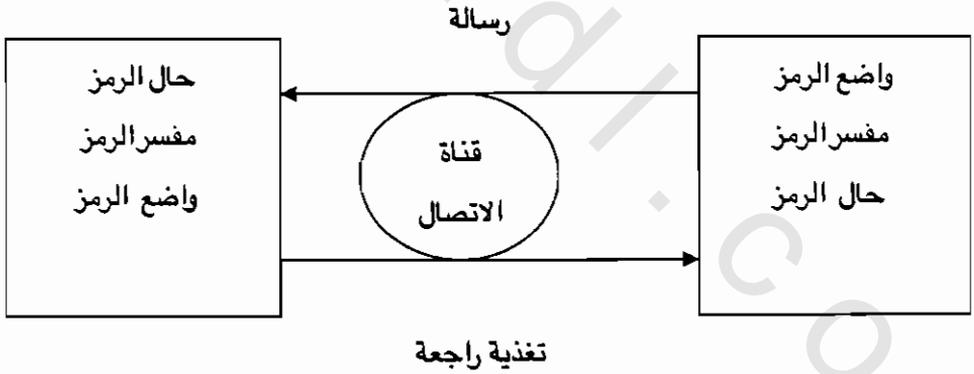
يعتبر من أكثر نماذج الاتصال شهرة حيث اعتبر أساسا لتعريف ونماذج تالية حاولت شرح عناصر الاتصال و يضم هذا النموذج خمسة عناصر هي :

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

وهذا 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 أو إشارة باليد أو  
آية إشارة ذات معنى .

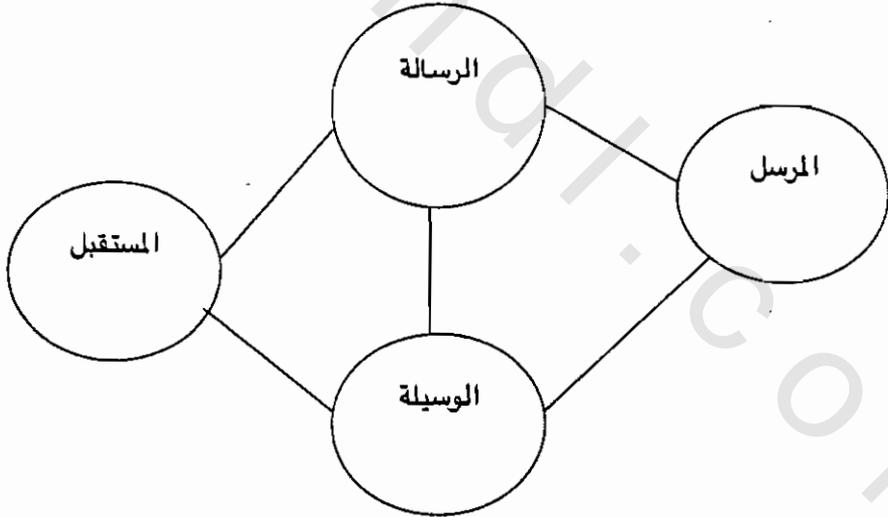
أما المستقبل فقد يكون شخصا مستمعا أو مشاهدا أو عنصرا مشاركا في مناقشة  
أو جمهور متظاهر أو مشاهد لمباراة رياضية .

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 والمستقبل حيث الاتصال عنده  
دائري وليس في اتجاه واحد

٣ - نموذج برلو :

يمتري 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 نجح على مهارات المرسل و اتجاهاته و اعتبر نموذجه من اشهر النماذج اللفظية و أقدمها .

#### 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 أن عملية الاتصال هي عملية نفسية .

#### ٦- نموذج برادوك :

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

أ- الطرف 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 ؟ الطرف .

٦- بأي وسيلة ؟ القناة .

٧- لأي هدف ؟ الهدف .

### وظائف الاتصال الأساسية:

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

أولاً: تأكيد العلاقة بين المعاني و الرموز: التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال ربما يكون ذلك واضحاً في اكتساب الأطفال اللغة حيث يتم ربط المعنى بالكلمة المعبرة عنها وهذا ما يسمى بالمستوي الإعرابي للغة .

ثانياً: إضافة معاني جديدة لكلمات معينة: وهذا ما يسمى بالمستوي الدلالي للغة فمثلاً إذا أخذنا كلمة ( دكتور ) فإنها تعني الكثيرين من الأطباء المعالجين للمرضى بينما نفس الكلمة تعني مجموعة أخرى من الناس معاني جديدة مثل الحاصلين على درجة الدكتوراه أو ذي التخصصات الدقيقة الخ ...

ثالثاً: إحلال معاني أخرى سبق تعلمها: فالمعلمون مثلاً عبر وسائل الاتصال الجماهيري أو الشخصي يحاولون إحلال معاني محل أخرى قديمة تتعلق بالسلع التي يعلنون عنها في السياسة والمصلحين الاجتماعيين وغيرهم .

رابعاً: دعم واستقرار معاني المفردات: من خلال الاستخدام المذكور لكلمات معينة وما يتبع ذلك من استشارة معانيها في الذاكرة يؤدي إلى تقوية الروابط الاصطلاحية بين الرموز ودلالاتها .

ونلاحظ أن الوظيفتين الثالثة والرابعة تندرج تحت مسمى المستوي البرجنتاتي ( العملي ) و نعني به تأثير و نتائج عملية الاتصال أي العلاقة بين الرمز واستخداماتها وما ينتج من تأثيرات .

ورغم أن هذه الوظائف الاربعة أو النتائج لعملية الاتصال تبدو وكأنها 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 و يمكن الرجوع إليها .