كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية السنة الجامعية :2022/2021

قسم علم النفس وعلوم التربيــة

السنة الأولى ماستر ارشاد وتوجيه

المقياس: الاتصال (السداسي الثاني) الأستاذة: حيدرة وحيدة

المحاضرة الأولى:

ماهية الاتصال

تمهيد:

الاتصال كعلم هو أحدث العلوم الإنسانية وهو الذي يبحث في ظاهرة كيفية القيام بالتأثير على أفراد المجتمع عن طريق وسائل الاتصال المختلفة والكثيرة . فالسلوك الإنساني نتاج تفاعل متواصل لعدد من المحددات الداخلية والمحددات الخارجية عبر دور الحياة الإنسانية .وعملية الاتصال هي تلك العملية التفاعلية التي تتحكم في استقبالنا للكثير من المعلومات الخاصة بالأحداث والأشخاص والظواهر والأشياء المحيطة بنا .وهو يعتبر محاولة للتأثير على سلوك الانسان من خلال اثارة دوافع معينة موجود لديه ، مما يؤدي الى ذلك الى توجيه سلوك ذلك الانسان الى الاتجاه الذي نرغب به ونريده (جودت ،2013:38)

1. تعريف الاتصال:

ان كلمة الاتصال المترجمة عن الفرنسية او الانجليزية (Communication مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (Communicatio وفعلها (Communicare الذي يعني تبادل المعلومات ، الاخبار أو الافكار (www.oxforddictionaries,com).ولذلك يعرف قاموس أوكسفورد نفسه الاتصال بأنه عبارة عن نقل أو تبادل المعلومات عن طريق التحدث ، الكتابة أو اي وسيلة اخرى مثل التلفزيون ، وهي تعتبر حاليا من أكثر الكلمات استعمالا في اللغة الانجليزية (Clevenger T 1991 ;351) في (دليو،2018:15)

1.1التعريف اللغوي للاتصال:

الاتصال لغويا في لسان العرب (الجزء 15)، فهو كلمة مشتقة من مصدر وصل ، والوصل يعني أساسا التبليغ وعدم الانقطاع وهو خلاف الفصل ...وفي التنزيل العزيز :"ولقد وصلنا لهم القول "...ووصله اليه وأوصله : أنهاه اليه وأبلغه اياه (دليو،2018:15)

1. 2. التعريف الاصطلاحي:

يعتبر مصطلح الاتصال المصطلح الرئيسي الذي يمثل النشاط الاساسي الذي تندرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والاعلاني ، فهو العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعا فيما بينها في أنها عمليات اتصال بالجماهير ، ومن هذه الأنشطة :

– الاعلام

– المعلومات

–الدعاية

الاعلان

–العلاقات العامة

حيث يستهدف كل منها تحقيق غايات وأهداف معينة في مجالات متنوعة قد تختلف من غايات وأهداف وأوجه النشاط الأخرى ، الا ان المتغير الرئيسي الذي يربطها كونها عمليات اتصال تستخدم فنون الاتصال ووسائله وتقنياته في تحقيق أهدافها (الضلاعين واخرون ، 2016:09)

– الاتصال هو العملية التي من خلالها ينقل الفرد أم الجماعة (المرسل،المرسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على أفراد أم جماعات أخرى (المتلقي المتلقون) وتغييره حسب رغبة محددة.
(محمد الجوهري، 1992: 18).

– عرف مايكل ويسترون (M.Weestroun) الاتصال بأنه: نقل المعاني وتبادلها أي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم. (الطائي والعلاق، 2013 :18).

ويدخل في نفس السياق" جورج لند برج Georges Lindberg الذي يقول: ‹‹إن كلمة الاتصال تستخدم لتشير إلى بواسطة العلامات والرموز، وتكون عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز››.(جيهان، 1989: 50).

أما غريب سيد أحمد فيري في عملية الاتصال عملية اشتراك في المعنى من خلال التفاعل الرمزي، وتتميز بالإثارة في الزمان والمكان، فضلا عن استمراريتها للتنبؤ. (غريب، 1989: 271).

عرف S.S. Stevens الاتصال على أنه: "استجابة الكائن الحي المميزة إزاء محرض" واكتفى "كرونكت" بأن يحصر مفهوم الاتصال في نطاق الانسان إذ قال: "إن الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب الانسان لرمز ما. (عبد الحميد، 2012: 7).

الاتصال في علم النفس: (راضي وتميمي ،2017)

وضع علماء النفس إسهاماتهم في تعريف الاتصال من خلال العلاقة بين المنبه والاستجابة التي تشير إلى الاتصال الهادف أو المقصود، وعرف" **كارل هوفلاند** "الاتصال بأنه" العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال (منبهات) عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة، بحيث ينقل القائم بالاتصال عمدا وبشكل هادف المنبهات لإحداث تأثير معين" (مكاوي ، : 80،2000)
وهناك من يتناول الاتصا ل من مجال علم النفس باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم، فقد عرف الباحث في مجال علم النفس Warren الاتصال بأنه" نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى من دون النقل الفعلي لمادة ما أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر "ووفقا لهذا التعريف فإن أي تغييرات تحدث داخل الكائن الحي نتيجة لمؤثر سواء كان داخليا أو خارجيا فإنه يعني أن ثمة اتصال قد وقع وأحدث ذلك التغيير (هلال المزاهرة ،103)

2-بعض المفاهيم المرتبطة بالاتصال :

الاعلام :هو كل نقل للمعلومات والمعارف والثقافات الفكرية والسلوكية بطريقة معينة ، خلال أدوات ووسائل الاعلام والنشر ، الظاهرة والمعنوية ذات الشخصية الحقيقية او الاعتبارية ، بقصد التأثير سواء عبر موضوعيا او لم يعبر ، وسواء كان التعبير لعقلية الجماهير أو لغرائزها (اسماعيل عبد الفتاح ، 2019:21)

الدعاية : **Propagande** تشير الى العملية التي تسعى من ورائها البعض للتأثير على سلوك الجمهور ومواقفه سواء لأهداف نبيلة أو غير نبيلة مثل التأثير على سلوك الناخب أو الجندي او المواطن العادي .(22(اسماعيل عبد الفتاح ، 2019:22)

الاشهار :

تعرفه كرستين لتانتورييه باعتباره :يشير الى كل تقنيات الترويج المستعملة للتعريف أو تحبيذ تنظيم ما ، او Christine Leteinturierسلعة أو خدمة أو حادثة او فكرة مما كان الشكل او الغاية

ونجد تعريفا اخر في موسوعة Encarta مفيدا من حيث تمييز للاشهار عن بقية العمليات الاتصالية الاخرى ، من حيث اسلوب المتبع للتأثير على المستقبل ، فهي ترى أنه يشير الى الاعلانات التي تهدف لترويج البضائع والخدمات ، والتي تحاول احداث تأثير نفسي لاغراض تجارية ، ويطمح الاشهار الى التعريف بمنتج للجمهور ، وكذلك حث هذا الاخير على اقتنائه ، وهي تختلف عن وسائل الاقناع الاخرى مثل الدعاية والعلاقات العامة والاتصال (اسماعيل عبد الفتاح ، 2019:25)

الاشاعة :الاشاعة شكل من أشكال الاتصال بين اثنين أو اكثر في الخفاء ، ولكنها تنقل أخبارا ومعلومات غير حقيقية اما بالمبالغة في المعلومة أو نشر معلومة غير حقيقية اصلا (اسماعيل عبد الفتاح ، 2019:29)

3- تاريخ الاتصال:

نستطيع القول أن منذ بدأ أول حوار بشري بين شخصين أو طرفين وهما أدم وحواء تكونت أول عملية اعلامية واتصالية بين طرفين تم خلالها اما نقل أفكار من طرف الى طرف اخر أو تبادل معلومات ، وبذلك يمكننا أن نقول بما لا يدع مجالا للشك أو الريبة أن الاعلام هو علم تم استخدامه بين بني البشر وهو بذلك يصبح ابا للعلوم

ومر الاتصال الانساني بمراحل متعددة استمرت لفترات طويلة واستغرقت الاف السنين قبل أن تصل البشرية الى عصر الاتصال الجماهيري ووسائل الاعلام الجماهيرية (الساري ، مرجع سابق :17) وهذه المراحل تتمثل في : (راضي وتميمي ،2017)عن (سلطان ،2014)

1-الاتصال المباشر السمعي والبصري :

يعد الاتصال المباشر الأسلوب الأقدم للاتصال الذي عرفه الإنسان وأستمر استخدامه حتى الآن، فعلى الرغم من التطورات التقنية والتكنولوجية التي تشهدها عملية الاتصال وتطور أساليبه وأدواته لكن تبقى عملية الاتصال المباشر بين البشر هي الأبرز والتي بقيت منذ أقدم العصور إلى يومنا هذا(راضي وتميمي ،2017).

إذ أتاحت حاجة الإنسان للتعبير عن ذاته أو التعبير عن ما يجري من أحداث وأخبار إلى استعمال الرموز لتمثيل الأشياء المختلفة، إذ ابتكر الإنسان رموز دلالية لها معاني مختلفة للتعبير عن خبرته بحيث يفهمها الآخرون ويستجيبون لها ويدركونها، وقد أدى تباعد المسافات وصعوبة الوصول للمناطق المجاورة الأخرى وانفصال المجموعات الإنسانية عن بعضها البعض بسبب اختلاف الثقافات والعادات والتباينات الإدراكية كافة، إذ عمد

الإنسان إلى استخدام أساليب بدائية مبتكرة للاتصال مع الآخرين، ومن هذه الأساليب هي :الإشارات الدخانية وقرع الطبول وإشعال النار على الجبال وإحداث الأصوات والأشياء المختلفة بحسب طبيعة فهم هذه الإشارات بين القبائل، بحيث لكل إشارة أو أسلوب تصور معين وفهم متبادل بين الأشخاص .ورد في (راضي وتميمي ،2017) عن (الموسى ،2009)

2-الكتابة :

مر تطوير الكتابة بثلاث مراحل مرحلة الكتابة التصويرية (كتصوير الاشياء والاحداث برسوم معبرة)،ومرحلة الكتابة التصويرية الرمزية كاستعمال الصور للدلالة على امور معينة (كريشة النعام التي تدل على الاعتقاد بان ريش النعام متساوي الحجم ، واخيرا المرحلة الثالثة وفيها استعمل الانسان رموزا للكتابة لتدل على الاصوات حوالي (3500ق،م) وكان ذلك بداية النهاية للعصر الشفوي والاعتماد على الذاكرة (الموسى ، 37:2012)

3-مرحلة الطباعة وبزوغ عصر الاتصال الجماهيري:

بدأ عصر الاتصال الجماهيري باختراع المطبعة على يد يوحنا جوتنبرغ . فقد لعبت الطباعة دورا كبيرا في عملية الاتصال الجماهيري ووضعت الحجر الأساس في نشأة وتطور أول وسيلة إعلام جماهيرية وهي الصحيفة المطبوعة (راضي وتميمي ،2017)عن حسني د.س

4-مرحلة الاتصالات السلكية :

أحدثت ثورة الاتصالات السلكية نقلة نوعية في مجال الاتصال بحيث استطاعت الاختراعات السلكية من نقل الصوت البشري إلى مسافات طويلة جدا خلال زمن قياسي ، فقد تم اختراع البرق الكهربائي (التلغراف) الذي يرسل الرسائل عبر الأسلاك خلال ثوان (راضي وتميمي ،2017) عن حسني د.س

5-مرحلة الاتصالات اللاسلكية:

أرسل المهندس الإيطالي جوليلمو ماركوني في عام 1895 م أول إشارة لا سلكية عبر مسافة3 كم وصنع أول جهاز أرسل بواسطته رسائل من الشاطئ إلى سفينة قريبة ومن سفينة إلى أخرى، وما أن ثبت نجاح هذا الاختراع حتى أسرعت البحرية البريطانية والبحرية الأمريكية في تبني هذه التقنية الجديدة لاستخدامها في تحقيق الاتصال بين السفن الحربية وتناقل الإشارات في البحر، وفي عام 1901 م نجح ماركوني في إرسال إشارة لاسلكية عبر المحيط الأطلسي، فقد لعب الجهد العسكري دورا رئيسا في تطوير وسائل الاتصال اللاسلكية، فخلال الحرب العالمية الأولى استخدمت هذه الوسائل بكثافة في تحقيق مهام القيادة

والسيطرة، وفي الحرب العالمية الثانية ازداد استخدام وسائل الاتصال اللاسلكية فانتشرت معداتها في جميع الوحدات العسكرية، فكان للحروب العالمية الأولى والثانية دورا كبيرا في تطور نقل الإشارات اللاسلكية (سلطان، مرجع سابق) في (راضي وتميمي ،2017)

6-مرحلة الاتصال الالكتروني والتفاعلي:

شهد النصف الثاني من القرن العشرين عددا من أشكال تكنولوجيا الاتصال التي أسهمت في إدخال طرق ووسائل جديدة للاتصال الإنساني ومن أشكال هذا التطور ظهور الحاسب الآلي، ويعد العالم" جون فينسينت أتانسوف "أول من وضع أساس الحاسب الآلي الإلكتروني، فقد وضع عام 1939 م أنموذجا علميا لوحدة معالجة بيانات في جامعة أيوا الأمريكية، وفي عام 1946 م تم اختراع الحاسب الآلي الالكتروني في جامعة بنسلفانيا (سلطان، مرجع سابق)

فقد شهدت الفترة الأخيرة تطور أجهزة الاتصال الالكترونية خاصة في مجال الإذاعة والتلفزيون والأقمار الاصطناعية وظهور شبكة الانترنت بحيث أتاحت هذه التقنيات توافر الاتصال الإنساني لجميع أفراد المجتمع أينما كانوا .ورد في (راضي وتميمي ،2017)

المحاضرة الثانية :

. خصائص الاتصال ووظائفه:

1- <u>خصائص الاتصال</u>:

من خصائص عملية الاتصال التي تساهم بدور كبير في توضيح مفهوم الاتصال، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:

1.1. الاتصال تلقائي النشأة: يكون الأفراد مدفوعين اجتماعيا إلى الاتصال ببعضهم البعض، بما خلقه الله تعالى في الإنسان من طبيعة بشرية، تحمل كل صفات البشر التي تطلب العيش في جماعة وتتفاعل وتتبادل الآراء والمعلومات.

2.1. الاتصال ظاهرة إنسانية: فالاتصال أسلوب إنساني، وإذا كان هناك اتصال لدى الحيوانات والطيور وغيرها، فإنه يعتمد على عوامل حسية بعيدا عن سمات الاجتماعية، التي يتميز بها الاتصال الاجتماعي لدى الانسان.

3.1. الاتصال الظاهري عامة ومنتشرة: الاتصال يتحقق داخليا وخارجيا وينظم طبقا لقوانيين معينة، سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة، وبالنظر إلى أهمية الاتصال الفكر والثقافي بين المجتمعات نجد ما يؤكد أن الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد.

4.1. الاتصال يمتاز بموضوعية: فالاتصال ليس تصورا أو خيالا، وإنما هو حقيقة واقعية، بمعنى أن معرفتنا للاتصال تستمد من الواقع، وما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين طرفين.

5.1. الاتصال له طبيعة تاريخية: كان الاتصال في أول أشكاله يقوم على المواجهة، بتطور الحياة الاجتماعية أصبح يأخذ أشكالا أكثر تشعبا وتعقيدا مع ظهور الكتابة ومن بعدها الطباعة وهكذا في فيما تلاها من مستحدثات.

6.1. الاتصال يمتاز بالترابط وصفة الإلزام: فهو وسيلة للترابط والتماسك في المجتمع حيث يحقق للإنسان الشعور بالأمان والتكامل الاجتماعي. (إسماعيل عبد الفتاح ،2019: 37. 38).

2. وظائف الاتصال Function Of COMMUNCATION

الاتصال مهم في حياتنا المعاصرة والسابقة واللاحقة لأنه مهمة إنسانة هدفها تحقيق التقارب المعرفي Convergence Of Knowleedge وتركيب وفك الرموز Encoding Decoding وتبادل وجهات والنظر أو التفاوض Negotion والخطاب العام والخاص Discourse، الاتصال ببساطة يتم عندما يؤثر عقل ما (مرسل) من خلال بيئة معينة على عقل آخر (مستقبل) وفي هذا العقل الآخر تحدث خبرة معينة تشبه الخبرة التي كانت في العقل الأقل الأول، فوظائف الاتصال من حيث وجهة نظر المرسل تتمثل في: التعليم Education والإعلام Information والإقناع Persuasion والترفيه Entertainment،وتتمثل وظائف الاتصال من وجهة نظر المستقبل في:فهم ما يحيط به من أحداث وظواهر، وتعلم مهارات جديد والاستمتاع والاسترخاء والتخلص من المتاعب الحياة والحصول على معلومات جديدة أو إضافية تساعد على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا.(اسماعيل عبد الفتاح، 2019: 190).

المحاضرة الثالثة:

الاتصال التربوي وأهدافه

الاتصال في التربية :

و يعرف الاتصال داخل المدرسة بأنه نقل للأفكار و المعلومات التربوية و التعليمية من مدير المدرسة الى المعلم و العكس أو من المدير الى مجموعة من المعلمين ، أو من المعلمين الى المدير أو من المعلمين الى مجموعة أخرى ، سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفهي ، أو وسائل أخرى مختلفة بحيث يتحقق الفهم المتبادل بين أسرة المدرسة ، و ينتج اقتناع من جانب المتصل به بما يؤدي الى وحدة الهدف و الجهود ، بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة و فلسفتها التربوية و التعليمية .

(نبيل سعد خليل 2009 : 223)

و الاتصال التربوي هم عملية نقل و استقبال المعلومات و البيانات و الفهم من مدير المدرسة الى أعضاء المجتمع المدرسي ، و ينبغي التأكيد على التفرقة بين نقل المعلومات و البيانات و نقل الفهم لأن الاتصال عملية معقدة و لها أبعاد متعددة ، و منها نقل المعلومات و البيانات من المرسل الى المرسل اليه ، و منها استقبال الرسالة و استيعابها ، و منها قبول الرسالة أو رفضها ، و يستعمل اصطلاح الاتصال في العادة على ظن أن جميع المعلومات و البيانات المنقولة قد فهمت أو قبلت ، و يفترض مثلا في المعلومات و البيانات التي ترسل الى المعلمين أنه قد تم توصيلها اليهم بمعنى أنها فهمت و قبلت من جانبهم و هدا قد يكون أو لا يكون صحيحا.(نبيل سعد خليل ، 2009: 224)

ومن بين التعاريف المهمة للاتصال في مجال التربية بصفة عامة والادارة التعليمية بصفة خاصة، تعريف هاني عبد الرحمان والذي عرفها بأنها : " تلك العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص سواء عن قصد منه أو غير قصد على مدركات شخص اخر أو اخرين من خلال مواد ووسائل مستخدمة بشكل وطرق رمزية"، وبالتالي فان الاتصال المدرسي يمكن أن تعرف بأنها "عملية نقل وتبادل الاراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والادارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية.(العجمي ،2000 :115)

(ورد في فواطمية ، 2018)

أهداف الاتصال التربوي:

– 1نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات النظر من مدير المدرسة إلى المعلمين من أجل القيام بوظائفهم الأساسية .

– 2إطلاع المعلمين على ما يجرى فى المدرسة من أنشطة مختلفة.

– 3تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة وخاصة الاجتماعية منها لدعم الروابط الإنسانية بين العاملين.

– 4خلق درجة من الرضا الوظيفى والانسجام والتخلص من الضغوط المختلفة.

– 5تحسين سير العمل الإدارى من أجل التفاعل بين العاملين وتوجيه الجهود تجاه الهدف المنشود

– 6إمداد المدير والمشرف بالمعلومات والبيانات الصحيحة مما يساعد فى اتخاذ القرار السليم.

– 7الاتصال الفعال يمكن المدير من التأثير فى المرؤوسين (العاملين) والقيام بعمله من حيث التوجيه والإشراف على أكمل وجهه.(134سليمان سناء،2014)

المحاضرة الرابعة :عناصر الاتصال التربوي والعوامل المساعدة على نجاحه

4- عناصر الاتصال المدرسي:

نستطيع أن نميز في الاتصال التربوي عناصره الرئيسية التالية :(نبيل سعد خليل ، 2009: 232،234)

أولا : المرسل :

هو الشخص الذي يبدأ بالخطوة الأولى في الاتصال ، فيوجه الأمر أو يعرض المعلومات أو يبدأ المقترحات ، و على هذا فالمتصل و المرسل قد يكون ناظرا أو مديرا للمدرسة اذ يبدأ الاتصال بالمعلمين ، في حالة الاتصال من الأعلى الى الأسفل ، و قد يكون المتصل مرؤوسا ، كما لو اتصل المعلم بناظر أو مدير المدرسة في حالة الاتصال من الاسفل الى الأعلى ، وهناك الاتصال الأفقي مثلما يحدث عندما يتصل المعلم بزملائه و أقرانه من المعلمين ، و بصورة مختصرة فان الاتصال يمكن أن يبدأ من الناظر أو المدير نحو المعلمين أو من المعلمين نحو الناظر أو المدير ومن المعلم نحو زميله.

ثانيا : المتصل به (المستقبل) :

وهو الشخص أو الجماعة التي تصلها الأفكار المتنوعة من توجيه أو معلومات أو ملاحظات أو مقترحات التي نقلها المتصل أي المرسل، وقد يكون المتصل به رئيسا ، كما في حالة ناظر أو مدير المدرسة الذي رخص له بالتصرف في المسائل التالية دون الرجوع الى رؤسائه :

_ فيما يخص التلاميذ : اعادة تقيدهم طبقا لقواعد عامة توضح مع عدم الرجوع الى الوزارة أو أي جهات أخرى ، قبول التلاميذ الذين تنطبق عليهم شروط القبول، تحويل التلاميذ و تأديبهم ، تنظيم الرحلات من الاعتمادات المقررة لذلك ، تنظيم الحياة المدرسية ، و يدخل في ذلك الحفلات و الندوات التي تقيمها المدرسة ...الخ

_ فيما يتعلق بالمسائل المالية :اصلاح الاثاث و شراء الأدوات التي لاتوجد بالمخازن و اجراء الاصلاحات المستعجلة دون الاخلال بالقواعد المالية و حدود الميزانية التي تقرر بالمدرسة ، التصرف في نقود الالعاب الرياضية و اعتماد المناقصات الخاصة بها في حدود الميزانية مع مراعاة القواعد المالية .

_ فيما يختص بالامتحانات : تنظيم جداولها و الزمن المخصص لكل مادة و مراجعة أوراق الاجابة و اعلان النتيجة .

_ فيما يتعلق بنظام الدراسة : وضع جدول المدرسة و تنفيذه _ ادخال بعض التغيرات على فهم التربية الفنية وفقا لبيئة المدرسة _ تعديل جدول الدراسة من أول أفريل في كل عام ، بما يكفل استيفاء المناهج و افساح الوقت للتلاميذ للمراجعة في الفرق المختلفة.

_ فيما يتعلق بالمعلمين و العاملين بالمدرسة : تعيين العمال في حدود العدد المقرر للمدرسة و فصلهم في حدود القوانين و القرارات ، و تحذيرهم ، و قد يكون المتصل به مرؤوسا كالمعلم الذي يتلق الأوامر و التعليمات و التوجيهات وهو اتصال من أعلى الى أسفل .

و لا يمكن القول بأن عملية الاتصال قد تمت بين المتصل و المتصل به ، الا اذا فهم كل منهما موقف الاخر ، أو بمعنى اخر اذا حدث تجاوب بينهما أو ادراك المتصل به وجهة نظر المتصل و ميادين عمله وهي الاختصاصات المختلفة التي سبق ذكرها عن مديري المدارس.

ثالثا: موضوع الاتصال (الرسالة)

في الواقع أن موضوع الاتصال أو الرسالة هو لب الاتصال ، وفي غالب يكون مضمونها و محتواها عبارة عن أوامر أو ملاحظات أو معلومات أو توجيهات أو مقترحات أو شكوى أي أنها مجموعة الأفكار و المعاني التي يهدف المتصل لنقلها و توصيلها للمتصل به ، و يتوقف نجاح عملية الاتصال على اختيار المحتوى المناسب موضوع الاتصال ، ومن المعروف أن لكل موضوع الاتصال محتوى ، و لكن أسلوب معالجة المحتوى يختلف من متصل الى اخر ، وعلى هذا فان أي عملية اتصال هي في المقام الأول عملية تفاعل ، و لابد أن يحدث نوع من التفاعل بين المتصل و المتصل به .ورد في (فواطمية،2018)

2- <u>العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال</u>:

يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منهم:

1.. عوامل تتصل بالمرسل: من أجل أن يتحقق الاتصال الناجح على المرسل:

* أن يكون محل ثقة المستقبل حتى يتفاعل معه.

* أن تكون لديه مهارات اتصال عالية، لفظية وغير لفظية، القدرة على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح والمراعية لطبيعة المستقبل.

* يحسب اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، وللرسالة وهدفها.

2.. عوامل متصلة بالمستقبل:

* مستوى الإدراك الحسي للمستقبل.

* الإطار الدلالي (تصورات، واتجاهات) المستقبل في الاستجابة للرسالة.

* دافعية المستقبل.

* الظروف المحيطة بالمستقبل.

* سلوك المستقبل نتيجة لفهمه مضمون الرسالة.

3.. عوامل متصلة بالرسالة: عند اعداد الرسالة يجب مراعاة ما يلي:

* أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه ومستوى إدراكه وتلبية احتياجاته.

*حسن صياغتها ومضمونها من حيث التشويق والاثارة التي تخاطب إدراك المستقبل ويؤدي إلى تفاعله معها.

4.. عوامل تتعلق بقناة الاتصال:

يجب أن يتوافر عند المرسل عدة وسائل للاتصال (الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير لفظية... الخ) والتي تتناسب مع الهدف من الاتصال وصياغة الرسالة حسب طبيعة المستقبل وميوله وخصائصه.

ويشير أربداوي (2007) إلى وجود ركنين أساسيين لنجاح التواصل وهما:

1. إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.
2-نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد. (ذياب، 2010: 97. 98) ورد في(بن شرطان،2020)

المحاضرة الخامسة:

مهارات الاتصال الفعال

تتعد مهارات الاتصال الفعال وتتنوع ، وخاصة ما تعلق منها بالمرسل ، وفي هذا المجال سوف نتطرق بايجاز الى المهارات الاساسية المطلوبة في عملية الاتصال وهي :

1-مهارة التفكير :

يجب الا يتعجل الفرد في عرض فكرة او مشكلة على على رئيسه او حتى مرؤوسيه قبل أن يتم التفكيير فيها ويحللها والا كانت اتصالاته عرضة لبعض مشكلات اساءة الفهم

ان المهارات المتعلقة بالاتصالات تستدعي من الفرد ان يستخدم كل من التفكيير التحليلي والتفكير الابتكاري فكلاهما يساعد في تنمية المهارات الاتصالية ، وعلامة على ذلك يجب على الرؤساء تنمية مهارة التفكيير لدى المرؤوسين لنجاح عملية الاتصال

2-مهارة التحدث :

لاتقل مهارات التحدث عن أهمية الانصات خاصة وان الفرد يتولى باستمرار الحديث عن العمل والمشكلات المرتبطة به ، وبالتالي يجب أن يقوم الفرد بتنمية مهاراته على كيفية التحدث بفاعلية وفي نفس

الوقت بتجنب الوقوع في الاخطاء خاصة بالحديث علاوة على توجيه الاسئلة الى المستماع بالطريقة التي تساعده في توصيل رسالته بشكل فعال

3-مهارة الاستماع :

عملية الاستماع تختلف عن عملية الاصغاء اذ ان هذه الاخيرة تتضمن اكثر من مجرد السماع السلبي لكلمات المرسل ، وتتضمن خطوات أساسية تتمثل في : الاستماع ، التفسير ، الاستعاب ، التذكر ، التقييم ، الاستجابة (لفظية ، غير لفظية ، استجابة للمشاعر)

4-مهارة الاتصال غير اللفظي :

يحب على القائم بالاتصال التعرف على اهم انواع الاتصالات غير اللفظية والتعبيرية ومن اهمها :النواحي الصوتية المصاحبة للكلام ، الانصات بالنظرات ، الحركات الصامتة ، استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات

5-مهارة الاقناع:

الاقناع عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها احد الطرفين التأثير على الاخر ، وعليه قبل ان نقنع الاخرين يجب ان تقنع نفسك بالرسالة التي ترغب في ايصالها

(الطائي وعلاق :2013:101،121)

مهارات الاتصال الشخصي

تعددت مهارات الاتصال الشخصي فمنها : الكتابة والقراءة والتحدث والاستماع ،ولكن سوف نقوم بالتركيز على الاستماع لما له من أهمية بالغة ويحتاج مزيج من المهارات:

في البداية يجب التعرف على بعض المصطلحات ، وهى:

– المهارة: توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معني بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه. كالقراءة والكتابة، ولعب الكرة، والسباحة، وقيادة السيارة وما إلى ذلك.

– السماع: مجرد التقاط الأذن لذبذبات صوتية من مصدرها دون إعارتها أي انتباه، وهو عملية سهلة غير معقدة ، تعتمد على فسيولوجية الأذن، وسلامتها العضوية، وقدرتها على التقاط الذبذبات.

– الإنصات: تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل تحقيق غرض معني.

– الاستماع: مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل اهتاممات، ويركز انتباهه إلى حديثه، ويحاول تفسير أصواته، وإماءاته، وكل حركاته، وسكناته.

شروط مهارة الاستماع الجيد:

لصعوبة مهارة الاستماع، واعتمادها على عدد من أجهزة الاستقبال، لا يمكن تحققها إلا بتوفر عدة شروط، أهمها:

- 1الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.
- 2النظر باهتمام إلى المتحدث ، وإبداء الرغبة في مشاركته.
- 3التكيف ذهنيا مع سرعة المتحدث.
- 4الدقة السمعية التي بدونا تتعطل جميع مهارات الاستماع.
- 5القدرة على التفسير ، والتمثيل اللذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال.
- 6القدرة على التمييز بني الأصوات المتعددة ، والإيماءات المختلفة.
- 7القدرة على التمييز بني الأفكار الرئيسة ، والأفكار الثانوية في الحديث.
- 8القدرة على الاحتفاظ بالأفكار الرئيسة حية في الذهن.(مجموعة خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر 2012،4243:2013،44)

المحاضرة السادسة :

معوقات الاتصال والاتصال التربوي

1–المعوقات المرتبطة بالمرسل :ومنها:

أ–الحالة النفسية للمرسل :وتعد من ارز معوقات الاتصال ، مايتطلب من المرسل قدرا عاليا من ضبط النفس والتأني، والصبر

ب–الافتراضات والاحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل :حيث يتصور المرسل او يعتقد او يكون لديه ادراك خاطئ بان رسالته مفهومة وواضحة

ج–الاستخدام الخاطئء لتوقيت ارسال الرسالة

د–عدم كفاءة المرسل او افتقاره لمهارات الاتصال

2-المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال :ومنها:

-الاختيار الخاطئ للوسيلة

-الاستخدام الخاطئ للوسيلة

- ازدحام واختناق قنوات الاتصال وخاصة في مجال الاتصال الاكتروني

3-المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالةومنها:

- لغة الرسالة :حيث يكون المضمون مرتبكا وضعيفا واحيانا مشوها

-هدف الرسالة :حيث يكون الهدف غير واضح او غير موجود بالاساس

-أسلوب كتابة الرسالة ، فقد يكون معقدا جدا او مبسطا جدا

-أسلوب نطق الرسالة أو توصيلها : فقد يكون النص جيدا الا ان نطق محتواه خصوصا في الاتصال اللفظي قد يكون سيئا ما يؤدي الى تشويه الاتصال او اضعافه (الطائي وعلاق،مرجع سابق :74-79)

ونورد فيما يلي بعض العوائق الخاصة بالتنظيم من الاتصال وخاصة الاتصال التنظيمي المدرسي:

1-عدم إستقرار التنظيم:

تنعكس التغيرات المستمرة في التنظيم المدرسي وعدم إستقراره بالسلب على عملية الإتصال بسبب تعدد طرق وأساليب الإتصال، وعدم وضوحها، وتعذر تحقيق وحدة الفهم الازمة لفاعليته.

2- العوائق السيكولوجية:

وترجع لهذه المعوقات إمّا: لعدم توفر الثقة بين أعضاء التنظيم أو لطبيعة أسلوب ونمط القيادة أو الأسلوب الإشراف المستخدم، أو لوجود فجوة كبيرة بين الجماعات غير الرسمية وجماعات التنظيم هذا بالإضافة إلى ضيق أفق القيادة الإدارية داخل المدارس وعدم إستعدادها النفسي لتقبل الرسائل من مرؤوسهم يترددون قبل الإتصال برؤسائهم. هذا فيما يتعلق بالقيادات العليا، أمّا المعوقات النفسية لدى المرؤوسين من المعلمين والعاملين بالمدرسة فإنّها تتمثل في: الخوف من الإنتقادات وإنعدام ثقتهم بأنفسهم مما يؤدي إلى إحجامهم عن إبراز المعلومات الصحيحة لرؤسائهم ويؤثّر على كفاءة العمل ومدى إنجازه.

3-حجم البناء التنظيمي:

تزداد عملية الإتصال الإداري صعوبة كلما كبر حجم البناء التنظيمي للمدرسة وتعددت مستوياته الإدارية، وتشعب علاقاته الداخلية، ويتم إحتواء هذه المشكلة بأنّ تخفض عدد الوحدات الإشرافية داخل المدرسة، مع القيام بتفويض السلطات وإشراف المرؤوسين في عملية إتخاذ القرار مما يمثل المنهج الديمقراطي والنظام الامركزي في الإدارة.

4- صعوبة التفاهم:

عندما يسود فقدان الثقة وعدم الإطمئنان وإنعدام التعاون المثمر بين الجماعات العاملة في الجهاز الإداري بالمدرسة يكون بذلك التفاهم أمراً في غاية الصعوبة والتعقيد وقد يكون إختلاف التخصص بين العاملين في هذا الجهاز أحد المعوقات في سبيل توحيد النظر حول قضايا المدرسة بسبب أن كل تخصص له إستخدامات لغوية محددة ومفردات خاصة لا يفهمها إلاّ المتخصصون. (ذياب سعد جبير المطرفي،2012، 44- 45)

5-أسلوب القيادة:

يؤثر نمط القيادة السائدة في التنظيم على كفاءة الإتصالات، فكلّما كان النمط الديمقراطي هو الشائع أدى ذلك إلى تحسين الإتصالات كما لو كان النمط السائد هو النمط الأتوقراطي.

6 العلاقات الإجتماعية:

حيث تؤدي العلاقات الإجتماعية بين أعضاء الجهاز الإداري بالمدرسة إلى تحسين عملية الإتصالات، مقارنة بوجود فجوة إجتماعية بين الأفراد.

7 التغذية العكسية:

حيث يساعد تعرّف المرسل على رد الفعل لدى المستقبل، على تحسين عملية الإتصال، ما دامت عملية مشتركة تحدث في اتجاهين، والعكس صحيح في حالة عدم توافر هذه التغذية العكسية، تحتاج إدارة المدرسة إلى إجراء تقييم من وقت لآخر لنظام الإتصالات لأجل التحقق من درجة فاعليته، وتطويره بصفة مستمرة بما يلائم الظروف المستجدة ويوفر له المرونة التي تساعد في تحسين عملية الإتصال. (ذياب سعد جبير المطرفي،2012، 44- 45) ورد في (فواطمية ،2018)

ونظرا لاهمية العنصر الاساسي في عملية الاتصال البيداغوجي وهو الرسالة التربوية التعليمية سنخصص فيمايلي عوائق تحقق الاتصال الفعال داخل حجرات الدراسة :

– الاعتماد على الناحية اللفظية والاغراق فيها يعد عائقا يقلل من جودة الاتصال في الفصل الدراسي ، كما يقلل من كفاية التعلم الناتج وفعاليته

– حدوث خلط في الفهم نتيجة اختلاف الخبرة ، وهذا الخلط في المعنى والاختلاف في الفهم النفسي للعبارات ينشأ كلما ازداد تجريد الفكرة او المعنى الذي يعبر عنه المعلم لفظيا

–شرود ذهن المتعلم واغراقه في احلام اليقظة التي تحدث عند عدم جذب المعلم انتباه المتعلم ، وتعذر الفهم السليم عليه مما يدفعه الى العكوف على خبراته الخاصة واهتماماته الشخصية التي يميل اليها

– عدم ادراك المتعلمين الكامل لبعض المواقف التعليمية مما يؤثر في كفاية الاتصال والفهم ، وهذا راجع الى قلة تدريبهم وخبرتهم في تحقيق اقصى تعلم فعال عن طريق استخدام الوسائل التعليمية السمعية والبصرية

–ضعف الدافعية لدى المتعلم يعوق الاتصال الفعال داخل الفصل الدراسي

– الظروف الفيزيقية مثل المقاعد غير المريحة والاضاءة الضعيفة وسوء التهوية ورداءة الصوت والاعداد الكبيرة والضخمة التي يكتظ بها الفصل الدراسي (اسماعيل عبد الفتاح ، مرجع سابق :66،65)عن (مصطفى عبد السميع واخرون ،2001)

المحاضرة السابعة :

أنواع الاتصال ومستوياته

1- الإتصال الرسمي وغير الرسمي:

1-1 الإتصالات الرسمية:formal Communication

يقصد به الإتصالات التي تتم وفق القنوات الرسمية تلك القنوات التي تطابق السلطة النظامية ، وتعبر عن العلاقات الوظيفية بين الوحدات المختلفة ، ويتم هذا النوع من الاتصال في اطار من الاسس والقوانين التي تحكم المنظمات او المؤسسات .

ويوجد ثلاث اتجاهات لهذا النوع من الاتصال هما : الاتصال الهابط او النازل ، الاتصال الصاعد ، والاتصال الافقي الذي يحدث ضمن مستوى اداري واحد

1-1 الاتصالات غير الرسمية : Informal Communication

هي الاتصالات التي تحدث بين الافراد ضمن جوانب الحياة المختلفة ، فهي تحدث بين الأفراد ضمن جوانب الحياة اليومية المختلفة ، فهي تحدث خارج الاطر الرسمية المحددة للاتصال .اذ انها عمليات ارسال واستقبال المعلومات والتوجيهات على مستوى التفاعل الاجتماعي التلقائي بين الجماعات (جودت 2013:65، 66-)

2- تصنيف الإتصال حسب إتجاهات التدفّق:

2-1 الإتصال التنظيمي النازل: و ينظر الى هذا النوع من الاتصال على أنه ضروري لفعالية المنظمة فهو يعني تدفق المعلومات و الأفكار و المقترحات من الرؤساء الى المرؤوسين، أي أن هذا النوع من الاتصال ، ترسل المعلومات من المستويات العليا الى المستويات الدنيا بالتنظيم ، بمعنى ارسال المعلومات من مدير المدرسة الى المعلمين ، و بذلك فهي تعبير عن الاتصالات ذات الاتجاه الواحد ، و يستخدم هذا النوع من الاتصال بشكل كبير في جميع التنظيمات من جانب الادارة العليا في ارسال كافة المعلومات المتعلقة بالسياسات و الأهداف و التغييرات التي تطرأ عليهما الى باقي المستويات الادارية.(نبيل سعد خليل ،235، 2009)

2-2 الإتصال التنظيمي الصاعد: يرمز هذا الاتصال الى عملية ارسال المعلومات من المستويات الدنيا الى المستويات العليا ، و يعتبر هذا الاتصال مكملا للاتصال الهابط الاتصال من الاعلى الى الأسفل ، حيث لا تتوافر لدى العاملين في جميع المستويات القدرة على استقبال المعلومات فقط ، و انما تتوافر لهم القدرة على تصعيدها أيضا ، لذا يجب أن تسمح لهم الادارة بذلك ، بما يتوفر لديها من تقبلها للنقد وسعة الصدر و الموضوعية ، و تتضمن عملية التصعيد ارسال كافة المعلومات بيانات، أفكار، مقترحات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل الى الأعلى ، في صورة تقارير و أبحاث و مذكرات وغيرها. (نبيل سعد خليل ،238، 2009، 237)

2-3 الإتصال التنظيمي الأفقي: وهو الاتصال الذي يتم بين أقسام و ادارات المؤسسة التي تحتل مستوى اداري واحد ، أو بين العاملين في نفس المستوى الاداري أو بين أفراد في مستويات مختلفة ، ولكن العلاقة بينهم ليست نوع العلاقة بين الرئيس و العاملين ، و ذلك مثل الاتصال الذي يتم بين الادارات التعليمية و بعضها البعض أو بين المدارس و بعضها البعض ، أو بين المعلمين بعضهم البعض و هكذا ، و يهدف هذا الاتصال الى تبادل المعلومات و البيانات ووجهات النظر من أجل حدوث التنسيق المطلوب بين الأفراد المستوى الاداري الواحد ، و التغلب على المشكلات التي تعترض التنفيذ ، وتحقيق التنسيق بين الادارات المختلفة ، و تقديم المشورة و التوصيات في المسائل الفنية ، و قد أثبتت الدراسات أن تدفق المعلومات يزداد و امكانية التنسيق تتحسن في الاتصال الأفقي أكثر منه في الاتصال الاداري (الصاعد / نازل). (فتحي عبد الرسول محمد ،2008:124)

2-**4 الإتصال التنظيمي المحوري:** فإلى جانب القناة الأخيرة للإتصال، تجري الإتصالات بشكل قطري متقاطع بين المستويات متباينة من الوحدات الإدارية المختلفة.

فهذا النوع من الإتصال ذو أهمية كبرى للأفراد والوحدات الإدارية الدنيا من الهيكل التنظيمي لأيّ مؤسسة وخاصة في المدرسة، فهو يؤدي إلى توفير كثير من الجهد والوقت بالإضافة إلى المال، حيث يتم الإتصال والتشاور بين أفراد التنظيم في مستويات إدارية مختلفة دون الإلتزام بالتسلسل العمودي التقليدي. (مزيان بشرى، 2012، 197)

ورد في (فواطمية ،2018)

3-الاتصال مع الذات :Self-to Communication

وهو اتصال الفرد بنفسه أو ذاته ، ويتمثل في ادراك الفرد لذاته ولعلاقاته بالعالم المحيط به ،ووعيه بخصاله وقدراته وحدوده وامكانياته وجوانب قوته وضعفه ووعيه بأسلوب حياته وخبراته ومدركاته وعقائده ومشاعره وانفعالاته .علما بان هذا النوع من الاتصال اذا احسن الفرد استخدامه فان ذلك يجعله اقدر واكفا على توظيف امكاناته توظيفا كاملا (جودت ،2013:69)

4-الاتصال الشخصي :Communication Personal

ويسمى بالاتصال المباشربين الافراد ، او الاتصال ذو الاتجاهين ، وهو عبارة عن اتصال بين شخصين أو بين شخص وعدة أشخاص ، يتضمن المواجهة بين طرفين (أي وجها لوجه)يعرفون بعضهم البعض دون استخدام وسائل اتصال صناعية . وهذا النموذج هو ما تتميز به علاقاتنا اليومية مع الافراد الذين نرتبط بهم بعلاقة داخل الاسرة او العمل او الشارع ، الى جانب كل المقابلات التي تحدث بتخطيط مسبق أو بدون ذلك وبكافة أنواعها (جودت ،2013:70-71)

5-الإتصال حسب الوسائل والطرق:

5-1 الإتصال اللفظي: هو المحور الأساسي للأداء الجيد و الكفاءات الاجتماعية وكذلك في الحقل التربوي خاصة في الفصل الدراسي ، اذ أن معظم الحركات و الرموز هي عبارة عن ألفاظ تندرج في سياق المحادثة ففي الفصل كل كلمة منطوقة يجب أن تكون مفهومة و غير مبهمة من التلاميذ أو المدرس نفسه و الاتصال اللفظي دائم الاستخدام في العمليات التواصلية بين الأفراد ويعتد أساسا على نبرة الصوت من حدته أو عدمه و مخارج الألفاظ وله دور كبير و فعال في اضافة معاني أخرى للرسالة .(قنيش سعيد ،2011: 36،37)

وتؤثر سرعة الكلام في احتفاظ المعلم بالملاحظات التي يتبادلها مدير المدرسة معه، ويوفر تغيير سرعة الكلام بين الحين والآخر تغيرا في معدل تدفق الصوت مما يسهل على الآخرين الإستماع إليه، فإذا أراد مدير المدرسة أن يؤكِّد على فكرة قد طرحها المعلم، فعليه أن يتكلم بخفّة وسرعة، أمّا إذا كان مدير المدرسة يرد على طلب المعلم بإبداء الرأي في مسألة خطيرة فعليه أن يتكلم بسرعة أيضاً، فالكلام البطيء يعطي المستمع فرصة لإستيعاب محتوى الكلام، ويشير إلى رغبة المتحدث في التفكير برويّة في الموقف قبل إعطاء الجواب. (زياد أحمد خليل الدعس، 2009، 39)

2-5 الإتصال الغير اللفظي: يوضح ادوارد هول Hall Edouard، 1973 و حسين الطويجي 1982 ، أن لغة التفاهم لا تقتصر على اللغات المعروفة التي تتحدث بها ، بل هناك عدة لغات أخرى يتم التواصل و التفاهم عن طريقها ومنها اللغة الجسمية و المتمثلة في اللمس ، و النظر و الصمت ، و اشارات اليد و الرأس ، و تعبيرات الوجه ، و ينبغي على كل من يعمل في مجال التدريس أن يكون على علم تام و ملما بهذا النوع من الاتصال ، و يشير الاتصال الغير اللفظي الى الاتصال الذي يحدث ما بين شخصين أو أكثر عن طريق مؤشرات غير لفظية . (قنيش سعيد ، 2011: 39)

4-6 الاتصال الإيمائي:

و يقصد به القيام ببعض الحركات الاتصالية عن طريق بعض أجزاء الجسم في شكل ايمائي حركي ، و يعد الاتصال الايمائي و سطا بين الاتصال الكتابي و الاتصال الشفوي، و قد أزدادت أهميته و انتشر استخدامه في كثير من المجالات حتى على مستوى الفرد ذاته ، وهو قد يدعم أو يكذب الاتصال الشفوي ، وذللك من خلال الاعتماد على الأفعال و الحركات و الاشارات المختلفة أكثر من الكلام ، ومن وسائله تعبيرات الوجه مثل الانصات و عدم الكلام كدليل على وصول الرسالة و فهم المعنى المقصود ، هذا بالاضافة الى نظرات العين التي يستنتج من خلالها الحالة المزاجية و مدى وضوح و فهم المعنى و التعرف على مدى الاهتمام المتبادل بين المرسل و المستقبل ، و تعتبر لغة الايماءات و الايحاءات لغة صعبة جدا و لكن الأفراد يتقنونها من خلال الخبرة و التعود حيث أن لكل مجتمع ايماءاته و حركاته التي تميز بها الأفراد عن غيرهم . (فتحي عبد الرسول محمد ، 2008:129)

4-3 الاتصال الالكتروني :

و يستخدم هذا النوع من الاتصال في حالة وجود معوقات زمنية تؤثر على السرعة في الرد من هذا الوقت ، بعد المسافة بين المرسل و المرسل اليه مما يترتب عليه صعوبة التقائهما في وقت محدد ، و من وسائله الحاسبات الالكترونية الصغيرة و الكبيرة الحجم ، و الحاسبات الشخصية ، و نظم الارسال الالكترونية و الهاتف ، و يمكن أن يطلق على هذا النوع من الاتصال " الاتصال عن بعد "(فتحي عبد الرسول محمد ،2008: 130)

ورد في (فواطمية ،2018)

ويدخل الاتصال الالكتروني في سياق التعليم عن بعد الذي عرفه (عبد العزيز،2008،30) بأنه:" أحد أشكال التعليم عن بعدLearning Distance التي تعتمد على إمكانيات وأدوات شبكة المعلومات الدولية والانترنيت والحاسبات22الآلية في دراسة محتوى تعليمي محدد عن طريق التفاعل المستمر مع المعلم/ الميسر والمتعلم والمحتوى." ورد في (حسامو، مرجع سابق:253-254)

4- التصنيف طبقا لعدد المشتركين في عملية الاتصال:

4-1 الإتصال الفردي: هو الإتصال الذي يكون فردياً بين المدير والمرؤوس أو بين المعلم والطالب في مقابلة خاصة لبحث أحد الموضوعات التي لا تخص الأطراف الأخرى، وتتمّيز هذه الإتصالات في معظم الحالات بعمق والشّمول والصراحة، خصوصا عندما يكون الإرسال والإستقبال متبادلاً. (مزيان بشرى ، 2011:101)

4-2 **الإتصال بالمجموعة الصغيرة:** هو إتصال يتم في الفرق الصفية، في المدارس والقاعات الدراسية وكذلك في المؤتمرات والندوات وإجتماعات مجالس الأقسام... وإجتماعات أعضاء هيئة التدريس في المدرسة، حيث تتوافر فرص واسعة للمشاركة ليتخاطبوا ويتفاعلوا، ومن ثم فإنّ المسألة تبدو أكثر رسمية وأفضل تنظيماً وتكوينا عما عليه في حالة الحوار بين شخص وآخر. (مزيان بشرى، 2011، 101)

4-3 الإتصال الجماعي: والمشاركون في هذا النوع من الإتصال يتفاعلون مع بعضهم البعض ومع الآخرين من خلال شحنات كبيرة من العواطف والمشاعر المشتركة، ويكفي أن يقوم فرد واحد أو مجموعة قليلة من الأفراد بالخطوات الأولية إرسال الرِّسالة. (مزيان بشرى، 2011، 102)

ورد في(فواطمية ،2018)

4-4 الإتصال الجماهيري:

الاتصال الجماهيري Mass communication هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيرية المتميزة في قدرتها على توصيل الرسائل الى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ، ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال تصلهم الرسالة في نفس اللحظة وبسرعة مدهشة ، مع مقدرة عللا خلق رأي عام وعلى تنمية اتجاهات وانماط من السلوك غير موجودة أصلا والمقدرة على نقل المعارف والمعلومات والترفيه (أبو أصبع،2010:51)

-أنواع وسائل الاتصال الجماهيري :

وسائل الاتصال الجماهيري هي تلك الوسائل التي يستطيع استقبال رسائلها جمهور واسع ومتنوع ، ويطلق عليها أحيانا اسم وسائل الاعلام Mass Media وهي تشمل على الانواع التالية :

- أ-الوسائل المقروءة :وتشمل كل ماهو مطبوع بهدف التعميم على الجمهور مثل الجريدة والمجلة والكتاب
- ب-الوسائل المرئية المسموعة :وهي تشمل السينما والتلفزيون (الاذاعة المرئية) والتسجيلات المرئية المسموعة (أشرطة الفيديو والأقراص المدمجة CD والافلام السينمائية
- ج-الوسائل المسموعة :وهي تشمل الاذاعة والتسجيلات (الاسطوانات والاشرطة المسجلة – الكاسيت-والاقراص المدمجة CD
- الوسائل التفاعلية الرقمية :(المرئية المسموعة المقروءة): مثل الانترنت والهاتف الجوال الذي أصبح وسيلة اتصالية متعددة الاستخدام (أبو أصبع،2010:67-68)

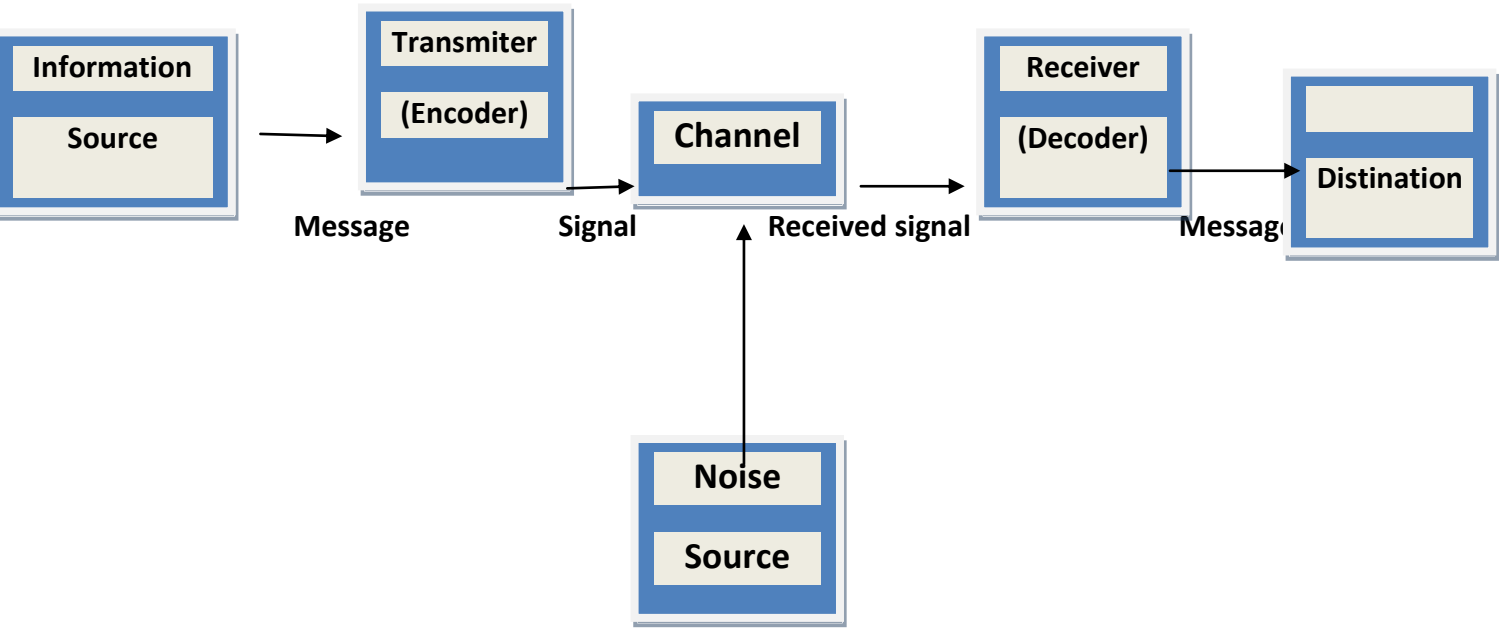
وهناك انواع اخرى من الاتصال مثل الاتصال الكتابي ، الاتصال المصور ، الاتصال الفولكلوري ، الاتصال الثقافي ....(انظر كتاب الاتصال في غلم النفس لجودة شاكر محمود)

المحاضرة الثامنة :

نماذج الاتصال التربوي

من اهم النماذج مايلي :

1-نموذج شانون وويفر (Weaver & Shannon:((محمد السيد والجمل ،2014:133)



وصف شانون الاتصال من خلال ستة عناصر هي مصدر المعلومات ، المرسل ، القناة ، المستقبل ، الهدف ومصدر الضوضاء

وطبقا لهذا النموذج يتبين مايلي :

- الرسالة :ترمز ليد المرسل للاشارات برموز لغوية ملائمة لجهاز البث
- المستقبل :يترجم الرموز والاشارات لرسالة عن طريق جهاز الاستقبال
- التشويش :كل عنصر يمكن ان يشوش الانتقال الصحيح للرموز من جهاز البث الى جهاز الاستقبال مثل خط التلفون المشوش ، اخطاء مطبعية ،أو خط مقطوع أو احيانا تعدد دلالات النص
- استيعاب الرسالة :عملية خاملة" والتشويش " يعرقل ويحد من استيعاب الرسالة وليس المستقبل نفسه وانما خلل في القناة الاتصالية (لايوجد عنصر –مركب التاثير في هذا النموذج (محمد السيد والجمل ،2014:133–134)

2-نموذج شرام (Schramm:)

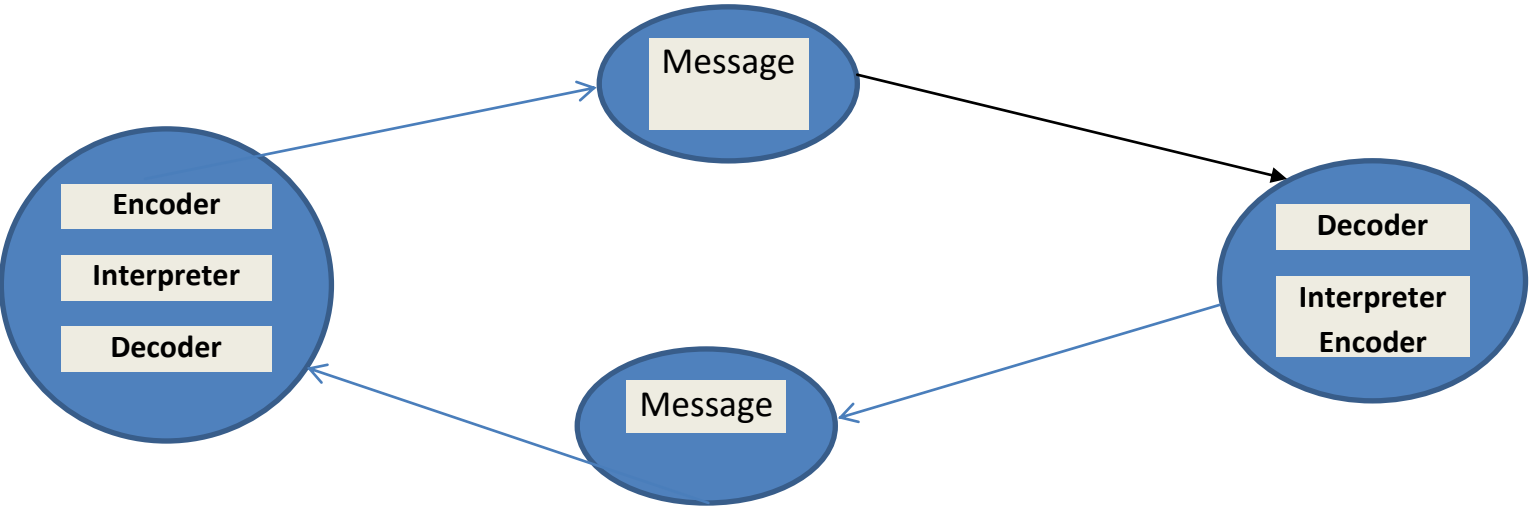
اطلق على هذا النموذج اسم الخبرة المشتركة (وحدة التجارب) وقد نشر شرام نموذجه عام 1954من خلال موضوعه كيف يحدث الاتصال ؟ويعتبر نموذجه مكملا لنموذج شانون واستهدف تطبيقه بصورة افضل من ناحية التفاهم بين البشر ، وقد ادخل فكرة التجربة المشتركة الى النموذج ، والتي قصد بها وحدة المؤلف والافكار والرموز المشتركة بين المرسل والمستقبل ، والتي تحدد فاعلية الاتصال ، وقد اوضح طبيعة المرسل حيث يمكن ان يكون فردا او مؤسسة ، والرسالة يمكن ان تكون بشكل مكتوب او بصوت اذاعي ، اشارة باليد او اية اشارة ذات معنى ، بينما المستقبل فقد يكون شخصا مستمعا او مشاهدا او عضوا مشاركا في مناقشة او حوار ...واكد على اهمية تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل حيثان الاتصال عنده دائري وليس في اتجاه واحد

وقد ميز بين ثلاثة مراحل لتكوين واستلام مادة الارسال "البث"وهي :

المرسل : وضع الشفرة ، اي وضع البيان بشكل علني

- الرسالة :(التفسير): ويعني تحديد الشفرة المستخدمة
- المستقبل : وقصد به فك الرموز وقراءة الافكار

وفيما يلي شكل نموذج شرام:

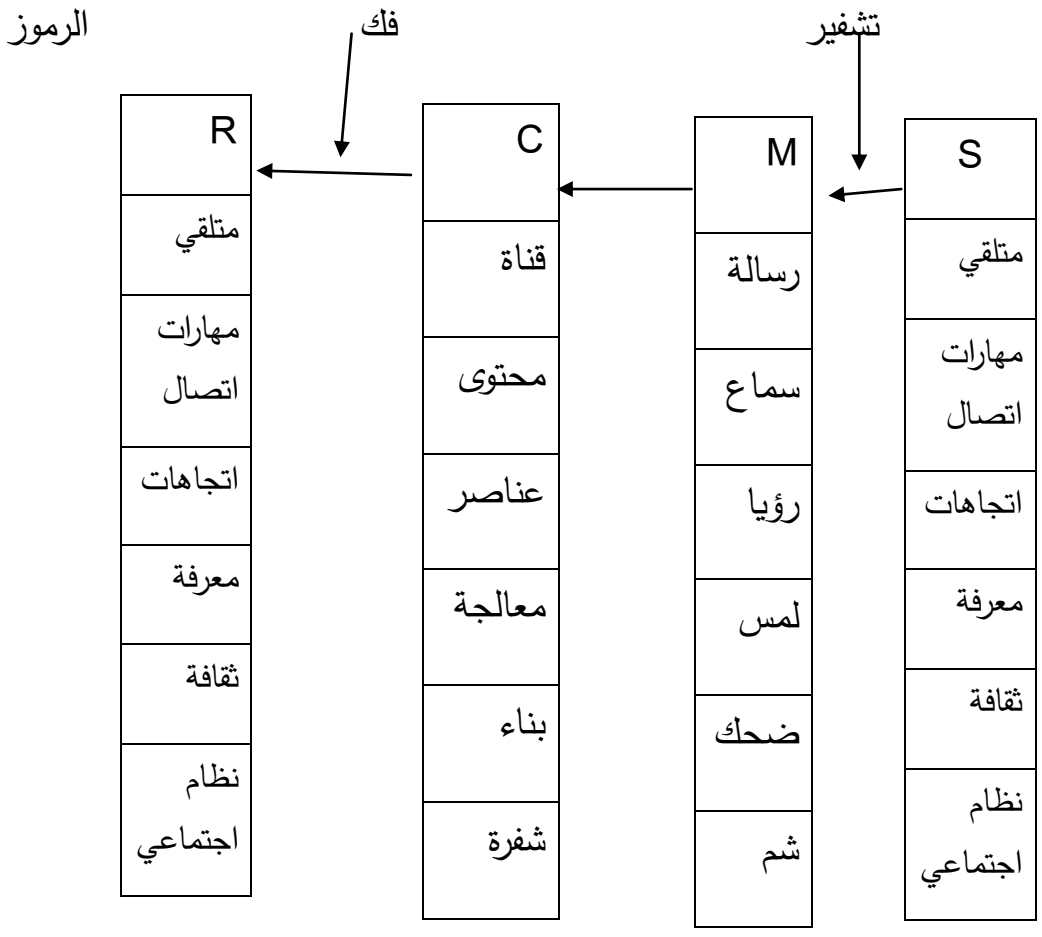


المصدر :(محمد السيد والجمل ،2014: 136-)

3-نموذج بيرلو Berlo

نموذج الاتصال عند بيرلو متأثر بوجهة نظلر ارسطو عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية : المصدر والرسالة والقناة والمستقبل . ولقد وضع لكل هذه العناصر عوامل ضابطة ، فالمهارات والمواقف والثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر فقد ذكرت على انها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال كما ان المحتوى والمعالجة والرموز مهمة للرسالة ، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات وان العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر .ويركز بيرلو في شرحه للنموذج على ان الاتصال عملية متسلسلة وان المعاني موجودة في الناس وليس في الكلمات ، اي ان تفسير الرسالة بشكل رئيس يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لهما اكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها

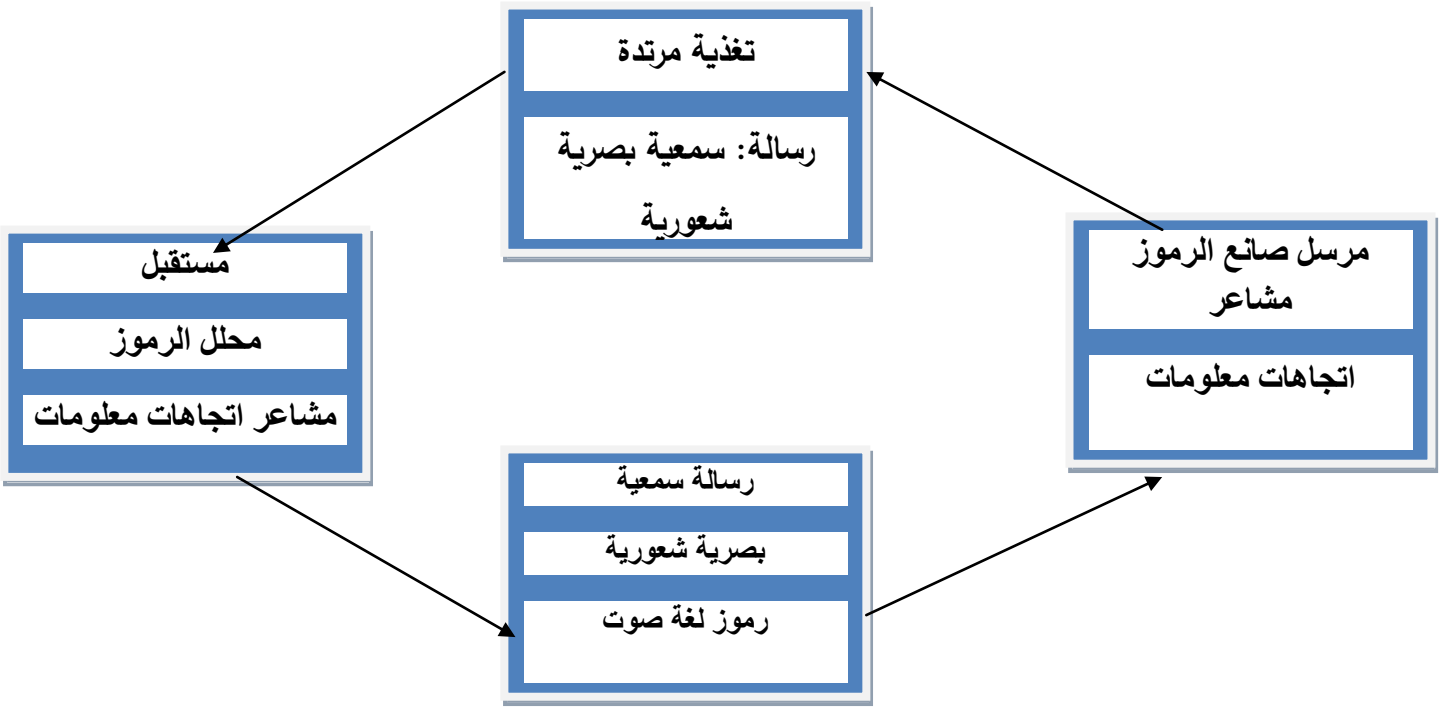
- وقد اكد هذا النموذج ان هدف الاتصال الاساسي هو التاثير في الاخرين فلا اتصال دون وجود هدف وقد اعتبر نموذجه مثالا للاتصال الشخصي حيث يتوقف نجاح الاتصال على مهارات المرسل واتجاهاته ((محمد السيد والجمل ،2014: 143)



نموذج دفيد يرلو المصدر : (جودت،مرجع سابق:214)

4-نموذج روس :Ross

الاتصال في هذا النموذج عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تحدث بين الافراد والجماعات ، وهو يسير في اتجاهين ، فالاتصال عبارة عن عملية ديناميكية مستمرة ومتغيرة ، ففي عام 1965 وضع روس هذا النموذج وهو مكون من : مرسل ، رسالة ، تغذية عكسية ، السياق ، والشكل أدناه



ويؤكد روس على الموقف او الظرف او السياق العام الذي يحدث فيه الاتصال ، كما يتأثر بالمشاعر والاتجاهات والمعلومات والعواطف والثقافة التي يحملها كل من المرسل والمستقبل (جودت ، مرجع سابق :217-218)

المحاضرة التاسعة :

تصميم الوثائق الاعلامية

هناك صلة وثيقة بين الاعلام والاتصال ، لان الاعلام هو أحد انواع الاتصال الجماهيري غير المباشر وأحد أوجه الاتصال الحديث الشبكي والالكتروني والانترنت وغيره من وسائل الاتصال الحديثة ، وهناك فوائد استخدام مهارة التفكير الانساني الناقد مع وسائل الاعلام .

وبإمكاننا استخدام مهارات الاتصال والتفكير الناقد بتوجيه مجموعة من الأسئلة لكل عنصر من عناصر عملية الاتصال حسب نموذج لا زويل الشهير الذي اقترح خمسة أسئلة للتعبير عن الاتصال :

1-من؟

وهي الاسئلة المرتبطة بمعرفة (المرسل وصانع المحتوى)

من هوالمرسل وصانع المحتوى الذي قام بصنع هذه الرسالة وقام ببثها ونشرها وتوزيعها واذاعتها ؟وهل هو خبير ومطلع ومتخصص في مجاله ، وهل يتمتع بالامانة والعدالة والمصداقية؟

2- يقول ماذا ؟

هل هو جهة رسمية حكومية ؟ام جهة تجارية ؟ام تجمع مهني؟أم جمعية نفع عام ؟أم غير ذلك ؟وماهي درجة الثقة بالمرسل وصانع المحتوى ؟وهي الاسئلة المرتبطة بمعرفة (الرسالة والمحتوى) وماهي مصادر المعلومات والافكار في هذه الرسالة والمحتوى ؟وهل يمكن التحقق من جديتها وصدقها ؟

3-بأية وسيلة:

أين يتم صنع هذا المحتوى ؟ومن أين يتم بثه ؟هل هذه الرسالة والمحتوى خبر ، ام رأي ، ام حقيقة،ام انطباع ، أم خيال ؟ماهي الوسيلة التي ارسلت بواسطتها الرسالة والمحتوى والمضمون ؟وهل لتقنيات الوسيلة دور في بناء الرسالة وصنع المحتوى مثل: الصورة ،حجمها قريبة او بعيدة ، زاوية التقاطها – اضاءتها –الوانها–المؤثرات البصرية عليها –سرعة حركتها الخ ، والصوت :نوعية الصوت ، والمؤثرات الصوتية ، والموسيقى المصاحبة الخ.وهل مستوى الجاذبية في الوسيلة وتقنياتها وابهارها هو الذي يدعوني للتعرض لمحتواها ، وبغض النظر عن جودة المحتوى ؟

4-لمن ؟

ماهي حنسية المرسل صانع المحتوى ؟وماهو انتماؤه ؟من هو المسؤول عن المحتوى الاعلامي الذي يصنه الرسالة ويصوغ اهدافها ، يرسم لها طريقها ؟ولمن؟ وهي الاسئلة التي تخص (المستقبل ،المتلقي،الجمهور)....

5-وبأي تأثير :

ماهي أهداف المرسل وصانع المحتوى ، ماهو الهدف الذي كان يتوقعه مصدر الرسالة وصانع المحتوى ؟وهل تحقق ذلك ؟...من هو المستفيد من هذه الرسالة ؟ماذا فهمت من هذه الرسالة والمحتوى ؟ وبأي تأثير ؟ وماهي الاسئلة المتعلقة بجوانب (النتيجة ،الاثر، رد الفعل)...

(اسماعيل عبد الفتاح،مرجع سابق:118-120)

المحاضرة العاشرة -

-التأثيرات النفسية لوسائل الاتصال

ترتبط تأثيرات وسائل الاتصال المختلفة على سلوك الفرد بمدى توفيقه في اشباع حاجاته المختلفة والتي تدفعه الى اختيار احد الوسائل المتاحة لتحقيق هذه الاشباعات .

ولقد حدد كاتز وجوريفيتش وهاس Katz,Gurevith ,Haas حاجات الافراد والتي تحتاج الى اشباع وذلك عن طريق استعمال وسائل الاعلام او غيرها وهذه الحاجات هي :

- الحاجات المعرفية Cognitive Needs

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية المعلومات والمعرفة وفهم بيئتنا وهي تستند الى الرغبة في فهم البيئة والسيطرة عليها وهي تشبع لدينا حب الاستطلاع والاكتشاف

-الحاجات العاطفية Needs Affective

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية الخبرات الجمالية والبهجة والعاطفة لدى الأفراد ، ويعتبر السعي للحصول على البهجة والعاطفة لدى الافراد ، ويعتبر السعي للحصول على البهجة والترفيه من الدوافع العامة التي يتم اشباعها عن طريق وسائل الاعلام

حاجات الاندماج الشخصي لتعزيز الشخصية Personal Integative Needs

وهي الحاجات المرتبطة بتقوية شخصية الفرد من حيث مصداقيته والثقة بالنفس والشعور بالاستقرار ومركز الفرد في المجتمع وتتبع هذه الحاجات من رغبة الفرد في تحقيق الذات

-حاجات الاندماج الاجتماعي :Integative Social Needs

وهي حاجات تنبع من رغبة الفرد للانتماء للجماعة وهي الحاجات المرتبطة بتقوية الاتصال بالعائلة والاصدقاء والعالم

-الحاجات الهروبية :Escapist Needs

وهي الحاجات المرتبطة برغبة الفرد في الهروب وازالة التوتر والرغبة في تغيير المسار الذي يكون فيه الفرد(أبو اصبع،2010 :108)

وتتعدد الآثار النفسية لشبكات التواصل الاجتماعي على مستخدميها، فقضاء وقت طويل في البحث والتواصل عبر الشبكات الاجتماعية يعتبر في بعض الأحيان مضيعة للوقت ويخلف عديد المشاكل، "إضافة الى الإصابة ببعض الأمراض النفسية أو ما يعرف بالدائرة النفسية أو التكنوسَترس technostres ،التي تحدث القلق والغضب والانطواء على النفس (برنيس ،2010)".

وقد توصل مجموعة من الباحثين العرب الذين قاموا بإجراء دراسة حول الآثار النفسية والصحية والاجتماعية الاستخدام الانترنت الى أن هناك مجموعة من الآثار النفسية التي يعاني منها المستخدمون وقد جاءت مرتبة من الأعلى الى الأسفل وهي(خليقة مفلح واخرون ،2010):

– الأرق وقلة النوم: وذلك بسبب الوقت الطويل الذي يقضيه الفرد أمام الشبكة هوما يجعله يقلص الوقت المخصص لمختلف الأنشطة الأخرى لصالح التواصل عبر الشبكات.

-الانعزال والاكتئاب: يرجع ذلك أيضا للوقت الطويل فالفرد يبقى تدريجيا ينسحب من النشاطات الاجتماعية وجماعاته الانتمائية والمرجعية ويعتكف أمام هذه الشبكة، وقد يجد الشاب المتعة في الانفراد والتمركز حول الذات ويكون ذلك حالة مرضية من نوع الأنانية

-العيش في الأوهام والعلاقات الخيالية: فالإنترنت توفر للشباب عالما رمزيا قد لا يكون قائما في الواقع المعاش، "الشيء الذي يفتح لهم باب الخيال والتأمل ومعايشة عوالم متعددة غير مطروحة في محيطه بالضرورة، وقد يكون الشاب واعيا معظم الوقت بان عالم الانترنت ليس بالضرورة حقيقة، وقد يخلط بين

العالمين ولكنه يقبل شعوريا أو بصفة غير شعورية بحكم أنو يلبي عدد من احتياجاته الى حين (عزي وبومعيزة ، 2010)

–القلق وعدم الراحة: وذلك من جراء ما يتلقاه من رسائل عند تفاعله مع غيره وهو ما يجعله ربما في بعض الحالات قلقا ومتوترا خاصة عند اكتشاف هويته الحقيقية هذا إذا كان مستعملا لهوية افتراضية، إضافة الى تلك الرسائل التي تستفزه، كما أن هناك آثار نفسية أخرى على المستخدمين كتعلم الكذب والنرفزة وقلة النشاط والخمول والكسل وغيرها.

وقد بدأ علماء النفس "يتحدثون عن مرض نفسي يرتبط بكثرة استخدام الإنترنت وهو مرض الادمان على الإنِّترنت) discordir addiction Internet) ومن اعراضه استخدام الإنترنت للمتعة والإشباع و وتخفيف القلق، الإحساس بالتذمر وعدم مراقبة والإحباط من جراء عدم استخدامها(عزي ، 2010)

ورد في (187جلولي ،2016،189)

المحاضرة الحادية عشرة :

كيفية الاتصال اثناء المقابلات الفردية والجماعية

تعتبر المقابلة احدى وسائل الاتصال الهامة والتي تتيح للقائمين بها فرصة التقابل وجها لوجه في سعيهم لاقامة تفاهم وتفاعل ومشاركة في تبادل الاراء والخبرات والمشاعر والافكار ، وبما يتيح لطرفي عملية الاتصال هذه التعرف على مشاعر وانفعالات كل منهم (جودت ، مرجع سابق :458)

تعريف المقابلة :

محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث (أبو علام ، 2006) في (المشهداني ،2017:113)

المقابلة الفردية

تعرف المقابلة الفردية بأنها المقابلة التي تتم بين الباحث وبين مبحوث واحد فقط في وقت واحد ، وذلك لكي يستطيع المبحوث أن يعبر عن نفسه تعبيرا صادقا ، وهي تستخدم في العمليات الارشادية والعلاجية

الفردية ، اذ تتيح للباحث فرصة للتنفيس الانفعالي ، وتبادل الاراء والمشاعر للمفحوصين ، كما تتيح للباحث فرصة التعرف على شخصية المفحوص ككل ، وبذلك تعتبر من افضل الوسائل في العلاج والارشاد النفسي وتستخدم في عمليات التشخيص وجمع المعلومات والعلاج

المقابلة الجماعية :

المقابلة الجماعية هي التي تتم مع جماعة من المبحوثين في وقت واحد ومكان واحد ، وهي تستخدم في الارشاد والعلاج الجماعي ، ولهذا النوع من المقابلات مزايا وعيوب فمن مزاياها :

- الحصول على كثير من المعلومات والتفصيلات خلال عملية التفاعل الاجتماعي
- الحصول على معلومات اكثر فائدة وذلك لكونه يجتمع باشخاص من خلفيات مشتركة او مختلفة معا
- تحفز بعض الافراد على الصراحة والانطلاق في الحديث من خلال تحفيز الاخرين لهم

أما عيوب المقابلة :

- احجام بعض المبحوثين عن التحدث عن بعض النقاط المهمة امام الجماعة
- قد يكون مايطرحه الشخص لا يعبر عن رايه هو وانما انعكاس لراي الجماعة
- الافراد الذين يتصفون بطلاقة اللسان ربما يسيطروا على الموقف ويحرمون الاخرين من المشاركة (جودة ، مرجع سابق:459)

شروط المقابلة الجيدة :

لانجاح المقابلة كأداة اتصال لابد من توافر من مراعاة مجموعة من الشروط تتمثل في الخطوات الآتية :

- **1تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة:**

يجب على الباحث عند إعداده للمقابلة أن يحدد هدفه من إجراء المقابلة الأمور التي يريد انجازها والحقائق التي يريد مناقشتها والمعلومات التي يسعى إليها. وأن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص التي سيجري معهم المقابلة ولا يترك هذا الأمر معلقا بالصدفة إلى أن يجري المقابلة.

- **2الإعداد المسبق للمقابلة ويتضمن:**

أ – تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة (الأشخاص والجهات التي لديها معلومات كافية ووافية لأغراض البحث)

ب– تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات وربما يكون من الأفضل إرسالها قبل إجراء المقابلة لإعطاء المبحوثين فكرة عن الموضوع ويراعي فيه إعداد الأسئلة للوضوح والصياغة الدقيقة.

ج– تحديد مكان ووقت المقابلة بما يتناسب مع ظروف المبحوثين والالتزام بذلك (عادة ما تتم المقابلة في مكان عمل المبحوث) وإذا كان في الإمكان التأثير على ظروف المقابلة ويمكن اقتراح إجراء مقابلة في مكان خاص لسرية المعلومات وتوفير الهدوء.

– 3تنفيذ المقابلة وإجرائها:

هناك عدة أمور على الباحث إتقانها لإثارة اهتمام وتعاون المبحوث هي :

أ – إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث إيجاد المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة حيث يخلق الباحث أجواء صداقة وثقة وتعاون مع المبحوث بأن يوجد بيئة ودية للمقابلة وأن تكون المحادثة ضعيفة أيضا وتلقائية وأن لا يشعر المبحوث بأن المقابلة عبارة عن استجواب.

ب– دراسة الوقت المحدد لجمع المعلومات بشكل لبق.

ج– التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة.

د– إذا كانت المقابلة تخص شخصا واحدا محددا يستحسن أن تكون معه على انفراد بمعزل عن بقية العاملين معه.

هـ– أن يتجنب الباحث تكذيب المبحوث أو إعطاء المبحوث الانطباع بأن جوابه غير صحيح بل يترك للمبحوث إكمال الإجابات والطلب منه توضحيها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك.

– 4تسجيل وتدوين المعلومات:

أ – يجب تسجيل المعلومات والإجابات أثناء الملاحظة مباشرة ويكون ذلك على أوراق محددة سلفا حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضيح الإجابة أمام كل منها وكذلك الملاحظات الإضافية ومن الأفضل (إذا أمكن) تسجيل الحوار بواسطة جهاز تسجيل.

ب- أن تسجل المعلومات بنفس الكلمات المستخدمة من الشخص المعني بالمقابلة (لا يقع في خطأ في استبدال الكلمات)

ج- أن يبتعد الباحث عن تفسير العبارات التي يقدمها الشخص المبحوث والإضافة عليها بل يطلب الباحث منه إعادة تفسير العبارات إذا تطلب الأمر ذلك (الباحث يجب أن يميز بين الحقائق والمعلومات واستنتاجاته، ولا يقع في خطأ الإضافة والحذف)

د- إجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين تسجيل وكتابة الإجابات .

هـ- إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكل نهائي إلى الأشخاص التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة التسجيل((المشهداني ،117،115:2017)

ان العلاقة التي تسود اجواء المقابلة هي علاقة تواصلية ، لذا على المعالج استخدام مستويات متميزة من التواصل من خلال الاصالة والقدرة على نقل الاحترام الايجابي والتعاطف الحقيقي .وتلعب اللغة دورا رئيسيا كوسيلة للاتصال ونقل المشاعر والافكار اضافة الى جانب الوسائل الاخرى من ايماءات وحركات ...لذا على الاخصائي محاولة قراءة كل ما يصدر عن العميل من تعبيرات وحركات او ايماءات من اجل التعرف على الدوافع اللاشعورية الكامنة في اعماقه. كما ان على الاخصائي تقبل العميل بأفكاره واتجاهاته وانفعالاته كما هي بشرط عدم الموافقة العمياء عليها مع ابداء الاحترام له في ضوء علاقة مهنية ناجحة يسودها الوئام بين طرفيها . (جودة ، مرجع سابق:455-456)

اضافة الى ذلك ملاحظة اثر وسائل الاتصال تلك على طرفي المقابلة وذلك من خلال ردود الافعال التي يصدرها كل منهما اتجاه سلوك الاخر ، وهو مايسمى بعملية الاسترجاع أو التغذية المرتدة Feedback والتي هي ملاحظة اثر سلوك فرد في فرد اخر .

وهناك تبادل في الادوار بين طرفي المقابلة وهما المرسل والمستقبل ، وهناك عدد من الشروط والتي من الممكن الالتزام بها :

- لا نفهم حقيقة مراد المحاور مالم نكن راغبين بجدية في الانصات الى حديثه
- أكثر مايثير الضجر في نفوس الاخرين هو مقاطعتهم عندما يتحدثون ، وخاصة عندما عن أنفسهم سواء كان حديثهم على سبيل الشكوى او التباهي

- لا تنتقل بالحديث عن أمرا يخصك فيشعر الاخرون حينها انك انسان متمركز حول ذاتك ،او انك لاتعطي اي اهتمام لمشاعر وافكار من حولك
- توفير المعلومات المطلوبة والصحيحة والتي يرغبون بها او يستفيدون منها
- أن يتم تقديم المعلومات بأسلوب ودي وطريقة بناءة
- تجنب الاتصال الصريح او محاولة الدوران حول الموضوع
- استخدام الرسائل غير المباشرة
- استخدام نظرات العيون من ان لأخر للحفاظ على استمرار عملية التواصل
- استخدام جمل قصيرة وواضحة
- العمل على توجيه أسئلة تتبعية
- (جودة ، مرجع سابق :456-457)

المحاضرة الثانية عشر

. طرق تحسين مهارات الاتصال التربوي

1. تدريب الطلاب على فن الحديث، حتى يكون الحديث الصادر عنهم جادا وموضوعيا وعن طريق هذا التدريب يستطيع الطالب عرض موضوعه أو مادة حديثة بشكل واضح وبلغة سليمة لا تحتمل تأويلا أو غموضا، لأن غموض الرسالة يؤخر إنجازها.

2. تدريب الطلاب على الانصات الجيد والإيجابي وكيفية تحقيقه، فهذه المهارات من مهارات الاتصال الهامة وتحقيقها يؤدي إلى اتصال جيد، وقد يعتقد البعض أن الإنصات عملية تلقائية لا تحتاج إلى تدريب، وهذا خطأ، ذلك أن الإنصات لا يتم إلا يتم بتركيز المتصل به لكلام المتصل، ولأن الإنصات مثله مثل

الحديث الموضوعي يقتضي على الانتباه والتركيز، إضافة إلى أن الإنصات الجيد يجعل المتصل به يستوحي المعنى من تعبيرات وجه المتكلم وحركاته إضافية إلى كلماته.

3. تدريب الطلاب على القراءة السريعة التي لا تستغرق وقتا طويلا والتي تمكن الطالب من استيعاب الأفكار الرئيسية للموضوع.

4. تدريب الطلاب على الكتابة الموضوعية المحددة نظرا لما لوحظ من أن أكثر النشرات والتقارير والخطابات وغيرها تخرج في كثير من الأحيان عن الموضوعية، كما أن اللغة المستخدمة تكون أحيانا غير واضحة وغير سليمة، وهذا يعيق عملية الاتصال.

5. التدريب على مهارة التفكير المنطقي السليم ولعل ما يساعد في تحقيق هذه المهارة لدى الطلاب أن المواد التي يقومون بتدريسها من أهم أهدافها تكوين التفكير الناقد. (سلامة، 2005: 58. 59)

1. تقديم المعلومات في شكل يتفق مع رغبات الشخص، وهذا يدعو الإدارة إلى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعا لها.
2. تقديم المعلومات في وحدات صغيرة إن الوسيلة لكسب الفرد هي تقديم المعلومات إليه في صورة مبسطة وبكميات صغيرة، بدلا من مفاجأته بقدر هائل من المعلومات يؤدي إلى شعوره بالاضطراب الفكري وعدم الاستقرار.
3. إتاحة الفرصة للشخص المرسلة إليه المعلومات، لأن يشرح وجهة نظره في المعلومات الفرصة لكي يتأكد من أن المعنى الذي يقصده هو بذاته المعنى الذي مهمة المرسل إليه، وأحسن الطرق لتحقيق ذلك هو إتاحة الفرصة للفرد في الاشتراك في عملية الاتصال مباشرة عن طريق المناقشة مثلا.

4. وضوح المعاني وتكييف المعلومات على أساس الطرق المرسل إليه البيانات وليست كما يراها الراسل، كما يجب أن تكون الكلمات واضحة لا تقبل التفسيرات العديدة والآراء المختلفة وذلك عن طريق:

أ. شرح المعلومات غير الواضحة بمقارنتها بالمعلومات المعروفة والمألوفة.

ب.تجنب المصطلحات المتخصصة الفنية عند توجيه المعلومات إلى أشخاص غير متخصصين.

ج. استخدام الأمثلة التي توضح المعلومات المعروفة.

د. تلخيص المعلومات وإبراز النقاط المهمة التي تتضمنها.

10. ملاحظة العوامل النفسية إذا أن الاتصال الجيد يتم عندما يكون المرؤوسون في حالة نفسية تجعل عندهم الاستعداد لتقبل الآراء والتعليمات.

11. مراعاة الاختلافات الفردية التي تلعب دورا مهما في الاتصال.

12. عدم استغلال مبدأ السلطة عند الاختلاف في الرأي وإحلال مبدأ الإقناع والمناقشة الحرة الموضوعية محل ذلك.

13. إثارة الحماس للمساعدة على خلق روح ابتكارية بناءة.

مراعاة خطوط السلطة في المنطقة عند القيام بالاتصال حتى لا يتعارض مع التنظيم الرسمي.

(أبو فروة،1997، 137. 139) في (بن شرطان ،2020)

المراجع :

– محمد السيد اسامة ،عباس حلمي الجمل .(2014)،الاتصال التربوي ر ؤية معاصرة .دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع

– المشهداني سعد سلمان(2017).مناهج البحث الاعلامي . الطبعة الاولى دار الكتاب الجامعي .دولة الامارات العربية المتحدة .الجمهورية اللبنانية

–سناء محمد سليمان.(2014)سيكولوجية الاتصال الانساني ومهاراته.الطبعة الاولى .القاهرة :عالم الكتب

–عبد الفتاح محمود احمد .(2012 2013).الاتصال اللفظي وغير اللفظي. إعداد: مجموعة خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر / إشراف علمي: محمود أحمد عبدالفتاح . ط1 – القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

جودت شاكر محمود .(2013).الاتصال في علم النفس .الطبعة الاولى .عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع

–الضلاعين نضال فاتح، كافي مصطفى يوسف ،الضلاعين علي فلاح ،الشمايلة ماهر عودة ، اللحام محمود عزة .(2016). الطبعة الاولى .عمان : دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع

– عطية عبد الحميد السيد (2012).الاتصال اتجاهات نظرية واسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية .المكتب الجامعي الحديتث

مكاوي حسن عماد.(1997) تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات .الطبعة الثانية.الفاهرة: الدار المصرية اللبنانية

– الساري ،فؤاد.(2015) . وسائل الإعلام النشأة والتطور.عمان الاردن :دار أسامة للنشر والتوزيع الاردن عمان :نبلاء ناشرون وموزعون

- – إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي (2019)تنمية مهارات الاتصال، ط1، القاهرة: المكتب العربي للمعارف.
- جيهان رشتى(1989) الأسس العلمية لنظرية الإعلام، دط. دار الفكر القاهرة.
- حميد الطائي، بشير العلاق(2013) اساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دط، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد الجوهري وآخرون (1992)علم الاجتماع ودراسة الاتصال الجماهيري القاهرة: دار المعرفة الجامعية.
- دليو فضيل (2018)علوم الاعلام والاتصال المفاهيم والنماذج والانظمة .الطبعة الاولى قسنطينة الجزائر: الفا للوثائق

جلولي مختار . الآثار الناجمة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (قراءة في بعض الاثار النفسية والاجتماعية والصحية .دفاتر الوسط ص 197،177)31-12-2016 Volume 3, Numéro 2, Pages 177-197

- حسامو سهى علي .(2011).واقع التعليم الالكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر كل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة –اشراف فواز إبراهيم العبد الله . مجلة جامعة دمشق –المجلد 27 –ملحق –2011 .ص243–278

- الموسى عصام سليمان .(2012).المدخل في الاتصال الجماهيري .الطبعة السابعة .عمان: اثراء للنشر والتوزيع

- راضي وسام فاضل ،التميمي مهند حميد.(2017).الاتصال ووسائله الشخصية والجماهيرية والتفاعلية .دار الكتاب الجامعي .دولة الامارات العربية المتحدة .الجمهورية اللبنانية

- فواطمية محمد .(2018).الانصال التنظيمي وتأثيره على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي.اطروحة دكتوراه في علم النفس تخصص علم النفس والصحة العقلية.جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

- بن شرطان شهرزاد .(2020). الاتصال البيداغوجي أستاذ – تلميذ وعلاقته بالدافعية للإنجاز في مادة الرياضيات – تلاميذ السنة الثالثة ثانوي أنموذجا، أطروحة دكتوراه في علم النفس تخصص: علم النفس المدرسي: التربية المدرسية والادماج للمتعلم جامعة ابي بكر بلقايد .تلمسان

- أبو اصبع صالح خليل .(2010).الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة .الطبعة السادسة .عمان .الاردن :دار البركة للنشر والتوزيع