

الوحدة الثانية

الاتصال التكنولوجي الفعال في العملية التعليمية

	المحتوى	
	الأهداف التعليمية	
1	نشأة عملية الاتصال وتطورها	
2	يعرف عملية الاتصال	
3	أهمية الاتصال لدى كل من المرسل والمستقبل	
4	عناصر عملية الاتصال	
5	أشكال الاتصال	
6	وظائف الاتصال	
7	مهارات الاتصال بين طرفي العملية التعليمية	
8	العوامل المؤثرة في الاتصال التربوي	
9	تصنيف أنواع الاتصال	
10	أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي	
11	معوقات الاتصال التربوي	
	الخلاصة	

الأهداف التعليمية

يتوقع من المتعلم بعد دراسة الوحدة أن:

- 1- يلخص نشأة عملية الاتصال وتطورها.
- 2- يعرف عملية الاتصال.
- 3- يحدد أهمية الاتصال لدى كل من المرسل والمستقبل.
- 4- يعدد عناصر عملية الاتصال.
- 5- يذكر أشكال الاتصال.
- 6- يعدد وظائف الاتصال.
- 7- يحدد مهارات الاتصال بين طرفي العملية التعليمية.
- 8- يصف العلاقة التكاملية بين مهارات الاتصال الأربع.
- 10- يعدد العوامل المؤثرة في الاتصال التربوي.
- 11- يصنف أنواع الاتصال.
- 12- يحدد معوقات الاتصال التربوي.

مقدمة

الاتصال عملية اجتماعية، لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يمكن أن يعيش بمعزل عن غيره وحيداً فريداً، فباللغة والإشارة والرسم والصورة يتصل الإنسان بغيره ويتبادل معهم المعارف والتجارب والخبرات والقيم والمعتقدات.

والمعلم يتفاعل مع متعلميه باستخدامه لوسائل الاتصال المختلفة، فيتواصل معهم، يفهم ويفهمون عنه، يعلمهم ويتعلم منهم، يعطيهم ويأخذ منهم، يسأل ويسألونه، وهكذا تنتشر المعرفة وتعم.

والاتصال عملية مشاركة وليس عملية نقل، إذ أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع، أما المشاركة فتعني الأزواج أو التوحد في الوجود. وهو عملية مستمرة ومتداخلة بل يمكن وصفه بأنه عملية أزلية.

ويعد التعليم من أبرز المجالات التي يحدث فيها الاتصال، بل هو بالأصل عملية اتصال تهدف لإحداث التعلم، وتختلف جوانب التعلم تبعاً لاختلاف المحتوى، فقد تكون معرفية، أو مهارية، أو انفعالية، وهذه الجوانب تشكل سلوك المتعلم، وتعتبر تنمية شخصية المتعلم واستعداداته وقدراته والكشف عن مواهبه ومحاولة تشكيل سلوكه بشكل يتفق مع مبادئ وتقاليد وثقافة المجتمع، الهدف الرئيسي لعملية الاتصال التعليمي.

1- نشأة عملية الاتصال وتطورها

تعود جذور عملية الاتصال إلى عهود بعيدة، ومرت في تطورها بمراحل متعددة فقد خلق الله الإنسان على ظهر الأرض، وكان هدف الإنسان الأساسي إشباع حاجاته الأولية. كما خلق الله الحواس ويسرها لخدمته، وهذه الحواس تعمل بشكل متكامل ضمن نسيج متشابك، إذ لولا وجود الحواس لما وجد الاتصال بين الإنسان وخالقه، فقد أدرك الإنسان وجود الله بعقله وحواسه، وعن طريق الحواس استطاع أن يتعلم ويتواصل مع أفراد قبيلته، وأن تتواصل القبائل مع بعضها عن طريق الأصوات الأولية، والنغمات البدائية الصادرة عن الحنجرة، وكل صوت له دلالة معينة، إذ أن بعض الأصوات تشير إلى وجود الماء، وبعضها يشير إلى وجود الطعام، وبعضها يشير إلى وجود الخطر.

وهكذا تكونت عن طريق الاتصال المجتمعات حول الأنهار وعيون الماء والسهول الخصبة، حيث يصلح المكان للعيش لوفر المأكل والمشرب. وفي هذه المرحلة كان الإنسان يستخدم الأصوات الآدمية، وأصوات غير مباشرة تصدر من بعض الأدوات كقرون الحيوانات

والطبول والعظام، وكل له دلالاته. وكان يستخدم الإشارات اليدوية، والحركات الجسمية، وكان يستخدم النار التي تعني مفاهيم متعارف عليها من قبل تلك الجماعات في تلك المرحلة.

ومع التطور نشأت اللغة، وتطورت وسيلة الاتصال إلى أصوات ذات رموز صوتية مفهومة تحمل فكرة أو خبرة من شخص إلى شخص آخر. وبعد ان كانت اللغة منطوقة أصبحت مكتوبة بعد ابتكار حروف الهجاء كلغة للكتابة. وبذلك اتسعت دائرة الاتصال بين الناس، وبهذا الاتساع ازدادت المعرفة الإنسانية زيادة كبيرة.

ويرى أرسطو في كتابه (فن البلاغة) أن البلاغة (الاتصال) هي بمثابة البحث عن أساليب الإقناع المتوافرة جميعها. فالهدف الأساسي من الاتصال هو الإقناع بأية وسيلة، ومحاولة لجذب الآخرين من وجهة نظر المتحدث.

واهتم أفلاطون باللغة، وبين أن الألفاظ أدوات تحليل تساعد على الإيضاح، وأن الفكر لا يتولد من اللغة، ولكن اللغة تتولد من الفكر، ويرى أننا يجب أن نعرف الأشياء قبل أن نسميها، وأن الاتصال يشكل مبدأً أساسياً للديمقراطية، فعن طريق الاتصال نعلم الناس كافة الأمور حتى لا يكون الإعلام حكراً على أحد.

وفي التاريخ العربي حكماء، وعلماء، وخطباء، وفصحاء استطاعوا الاتصال بالآخرين لنقل المعرفة من خلال حسن انتقاء اللغة وفنونها. فهناك أصحاب المعلقات التي كانت وسائل ذات بلاغة وتأثير بعيدين، وتوالت الاختراعات في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين بعد اختراع الطباعة التي يرجع الفضل فيها إلى العالم (يوحنا جوتنبرغ) الذي أدى إلى ثورة في عملية الاتصال لأن ذلك ساعد على تعميم المعرفة الإنسانية وسهل الاتصال والتواصل بين الناس من خلالها.

وقد تطورت عملية الاتصال وفق مجموعة من المراحل التي مرت بها أهمها:

مرحلة ما قبل اللغة: التي استخدم فيها الإنسان الأصوات والإشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من الوسائل. وهو ما يعرف بالاتصال الشفوي والاتصال الرمزي.

مرحلة نشوء اللغة: وفيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية.

مرحلة الكتابة: فيظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال ووسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل والمستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة.

مرحلة الاختراع للطباعة: على يد الألمان "جوتنبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب ومجلات وصحف وغيرها مما أسهم في نشر العلوم والثقافة بشكل واسع.

مرحلة تكنولوجيا الاتصالات: وتتضمن الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وظهرت شبكات الاتصال والمعلومات.

وفي القرن العشرين توالى الاختراعات الكبرى، التي يصعب على الإنسان حصرها. وفي القرن الحادي والعشرين نتوقع أن تكون الاكتشافات العلمية في كافة الميادين كثيرة، فقد توفرت للإنسان وسائل حديثة جديدة في مجال الاتصال سهلت عليه الحصول على المعلومات التي يريدونها ونقل هذه المعلومات إلى مناطق واسعة من العالم وبشكل سريع جداً عبر وسائل الاتصال الحديثة التي تسهل عملها الأقمار الصناعية، فقد دخل الإنترنت وسهل الحصول على معلومات بمختلف أنحاء العالم في مجالات العلوم المختلفة وبأقل التكاليف، كما دخل الحاسب وسهل معالجة المعلومات بسرعة كبيرة، كما أن البث التلفزيوني عبر القنوات الفضائية ساعد في الاطلاع على ما يجري من أحداث في مختلف أنحاء العالم. (الزغبى، 2003، 277).

2- تعريف الاتصال

توجد تعريفات كثيرة لمفهوم الاتصال كونه يرتبط بكثير من المجالات ولا ينحصر بمجال واحد بل يمتد ليشمل مختلف الميادين الحياتية سواء أكانت سياسية أم اجتماعية أو ثقافية أو تربوية واقتصادية... الخ، وسنتطرق إليه من ناحية تربوية تعليمية:

فيعرفه سالم بأنه: " عملية تفاعل مشتركة بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين المعلم والمتعلم حيث يقدم الأول خبرات تعليمية (معرفية ومهارية ووجدانية) من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق نتائج تعليمية مرضية.

ويعرفه Raj بأنه: " عملية فعالة تقوم بنقل المعلومات، والتعبير عن الأفكار والوقائع، والتدليل على الاستخدام الفعال للاستماع، وعرض المهارات والآراء والانفتاح على الآخرين". (Raj، 2009، 57).

ويعرفه الطوبجي بأنه: " العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما، وتؤدي إلى حدوث التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه، وهدف تسعى إلى تحقيقه، ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها". (الطوبجي، 1984، 25).

ويعرف يوسف الاتصال التعليمي بأنه: تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم، أو بين معلم ومتعلمين، أو بين متعلم ووسيط تعليمي (كتاب مدرسي . آلة تعليمية . كمبيوتر

تعليمي.) أو بين وسيط تعليمي وآخر، أو بين معلم ووسيط تعليمي، بهدف نقل الأفكار والمعارف والخبرات التعليمية، عبر قنوات معينة، للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة. (يوسف، 1999، 42).

ويعرف كما ورد في شحادة بأنه " أي شيء يساعد على نقل معنى أو رسالة من شخص إلى آخر، وقد تكون هذه الرسالة المنقولة أو المتبادلة فكرة أو اتجاهاً عقلياً أو مهارة عمل أو فلسفة معينة للحياة أو أي شيء آخر يعتقد البعض في أهمية نقله أو توصيله للآخرين". (شحادة، 2010، 50).

3- أهمية الاتصال

ترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصاً اجتماعياً وسكولوجياً خطيراً. (عليان، الدبس، 2003، 25)

ويمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل. فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الاتصال فيما يلي:

- الإعلام: أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو جمهور المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.
- التعليم: أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.
- الترفيه: وذلك بالترويج عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.
- أما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:
 - فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
 - تعلم مهارات وخبرات جديدة.
 - الراحة والمتعة والتسلية.
 - الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً.

4- عناصر عملية الاتصال

الاتصال عملية يقوم بها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات، أو الآراء، أو الاتجاهات، أو المشاعر إلى الآخرين، لهدف ما، في موقف ما، عن طريق الرموز، بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش. نقلاً عن المليبي (1430 هـ، 20)

وحين نقول بان الاتصال عملية فهذا يعني انه سلسلة من العمليات أو الأحداث المستمرة المتحركة دائماً تجاه هدف، أي أنه ليس كيانا جامداً أو ثابتاً، ولكنه عملية حركية تسير في

شكل دائري وليس خطياً، بمعنى أن المستقبل يتحول إلى مرسل والمرسل إلى مستقبلاً ولا تنتهي العملية الاتصالية بوصول الرسالة إلى المتلقي مما يعني استمرارية التفاعل بينهما. ومن خلال التعريف السابق نجد أنه يحتوي على مجموعة من العناصر والتي تتمثل في الآتي:

4-1- المرسل: هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، وقد يكون هذا المصدر هو الإنسان أو الآلة أو غير ذلك.

وعرفه سلامة (1993) بأنه مصدر الرسالة الذي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين. والمرسل قد يكون شخصاً واحداً كالمدرس في الصف، أو المشرف، أو الأخصائي الاجتماعي وقد يكون أكثر من شخص مثل الخبراء الذين يتناقشون مع جمهور معين في شكل ندوة. ويكون المرسل هو المسؤول عن القيام بوظيفتين هما:

- تحديد الفكرة أو المهارة أو ما أشبه ذلك مما في توجيهه لمن يتعامل معهم ثم القيام بدراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتحديد اختيار الأسلوب أو الشكل أو الوسيلة أو اللغة المناسبة.

- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

4-2- المستقبل: أو ما يطلق عليه المرسل إليه ويقصد به الشخص الذي يستقبل الرسالة الصادرة عن المصدر أو المرسل ويتلقى محاولات التأثير فيه لتحقيق أهداف العملية الاتصالية.

وهناك أربعة احتمالات نتوقعها من المستقبل للرسالة:

- فهم الرسالة فهماً كاملاً، بمعنى مشاركة المستقبل للمرسل في الأفكار والإحساسات التي تنقلها.

- فهم الرسالة فهماً غير كامل، كأن يفهم أجزاء منها دون أخرى.

- فهم الرسالة فهماً خاطئاً، بسبب المستقبل للرموز المستخدمة في ضوء خبراته غير المشابهة لخبرات المرسل.

- عدم فهم الرسالة نهائياً، بسبب استخدام المرسل لرموز غير مألوفة للمستقبل، كأن يستخدم المرسل كلمات صعبة فوق المستوى اللغوي للمستقبل.

ويعتبر المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث.

4-3- الرسالة: هي محور العملية الاتصالية، فهي المضمون الذي يقوم المرسل بإرساله إلى المستقبل، وهي مجموعة الأفكار والحقائق والمفاهيم والقيم والعادات والتقاليد التي يسعى المرسل إلى إشراك المستقبلين فيها وإكسابهم إياها. وهي الفكرة أو الموضوع الذي يتم نقله، فقد تكون في صورة شفوية أو مكتوبة، وتتضمن الرسالة معلومات وأراء وأفكار يتم التعبير عنها في شكل رموز قد تكون هذه الرموز في صورة لغوية (اتصال لفظي) وقد تكون في صورة غير لفظية مثل الإشارات والحركات والتصرفات والأفعال التي لها معنى ومغزى يختلف من ثقافة إلى أخرى وتتخذ أشكالاً متعددة. كما يشير "دير" إلى أن الرسالة هي الموضوعات أو الأفكار أو الحقائق ذات الأهداف المحددة والموجهة التي تحمل المعاني التي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل.

وهناك مجموعة من الشروط الواجب توافرها لضمان استجابة المستقبل لهذه الرسالة ومن هذه الشروط:

- أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل.
- يجب أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا الرموز أو اللغة التي يفهمها هذا المستقبل فالرمز الذي يستخدمه المرسل في رسالته يدل على معنى معين. فالكلمة مثلا ليست الشيء ذاته وإنما يرمز إليها.
- ينبغي أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التي تبذل جهود مضيئة في إعدادها مع عدم توافر الوسيلة التي تناسبها لنقلها إلى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

4-4- وسيلة الاتصال: الوسيلة هي القناة التي تمر خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتعرف بأنها قنوات للاتصال ونقل المعرفة، وبدون الوسيلة تتوقف عملية الاتصال فهي الوسيط بين المرسل والمستقبل. ويجب على المتصل أو القائمين على عملية الاتصال تحديد نوعية الوسيلة أو القناة التي سوف تستخدم للتأثير على المستقبل ومراعاة معرفة واتجاهات وسلوك هذا المستقبل. وتعتبر اللغة اللفظية وغير اللفظية من أبرز قنوات الاتصال.

4-5-الهدف: هو نتيجة الاتصال بالنسبة للمستقبل أو المتلقي وهو نفس الهدف للمرسل وقد يكون الهدف هنا التأثير على أفكار المتلقين أو مشاعرهم أو اتجاهاتهم أو آرائهم أو لتحقيق طلب أو تلقي معلومات. (حجاب، 2007، 57).

4-6-التشويش: مهما كان نوع عملية الاتصال أو مستواها أو الوسيلة المستخدمة، فإن هناك بعض عناصر التشويش الذي يحتمل أن تتدخل في العملية الاتصالية، مما يمكن أن يؤثر في نجاح العملية الاتصالية.

4-7-التغذية الراجعة: هي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته. وبناء على التغذية الراجعة يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى. ويرى كثيرون من خبراء الاتصال أن أي عملية اتصال بدون تغذية راجعة تعتبر عملية ناقصة مبتورة، لأن المصدر لا يكون لديه دليل على أن المستقبل قد تلقى رسالة أصلا.

ومن خلال العرض السابق نجد أن عناصر الاتصال تختلف باختلاف تعريف الاتصال والذي بدوره يختلف اختلافا نابعا من الإطار المرجعي للمستخدم، إلا أن هناك أربعة عناصر تعتبر عناصر تقليدية لعملية الاتصال وهي (المرسل-المستقبل-الرسالة-القناة).

نشاط ذاتي

- لخص مكونات الاتصال بأسلوبك الخاص ووضح أثر كل منها.
- أعط أمثلة من حياتك اليومية استخدمت فيها مهارات الاتصال بشكل فعال.

5- أشكال الاتصال:

للاتصال أشكال وصور متعددة ومختلفة ولم تتفق المصادر على حصر تلك الأشكال ضمن تصنيف واحد نظراً لاختلاف المعايير والقواعد الخاصة بكل نوع. ويورد الحيلة الأشكال التالية للاتصال:

5-1-الاتصال الأعلى (الروحاني): وهو اتصال المخلوق بالخالق، ويتم هذا الاتصال بطريقة غير مباشرة من خلال العبادة، والتأمل، والدعاء.

5-2-الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته. أي عن طريق الاتصال مع الذات (الأناء، والانا الأعلى، والهو). ويشمل العمليات العقلية الإدراكية الداخلية، كالتفكير، والتخيل، والتصور وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن رأي، أو اتخاذ قرار ما، أو اتجاه معين.

5-3-الاتصال الشخصي (الفردية): وهو الاتصال الذي يتم بين شخصين. أو فردين وهو من أكثر أنواع الاتصال شيوعاً وهو نوعان:

-مباشر: ويتم مواجهة حيث أن المرسل والمستقبل، يكونان في المكان نفسه، والاتصال يتم وجهاً لوجه حيث إن المرسل يحصل على رد فعل مباشر من المستقبل، ويمكن أن يصبح مستقبلاً، ويعود ويصبح مرسلًا.

- غير مباشر: ويتم عن طريق واسطة ما كالهاتف، أو المراسلة، أو التخاطب بالحاسوب، وفي هذا النوع لا يكون هناك مواجهة بين المرسل والمستقبل، والتغذية الراجعة تكاد تكون معدومة، وإذا ما حدثت تحدثت في وقت متأخر.

5-4-الاتصال الجماعي: وهو اتصال يتم ما بين شخص، وعدد من الأشخاص المتواجدين في المكان نفسه، وعادة ما يوجد تعارف بين المرسل ومجموعة المستقبلين، كما يحدث في غرفة الصف في عملية التعلم والتعليم، أي أن المجموعة المستهدفة معروفة من قبل المرسل، والمرسل معروف للمستقبلين.

5-5-الاتصال الجماهيري: وهو اتصال يتم ما بين شخص، وعدة مئات أو آلاف أو ملايين من البشر، لا يتواجدون في المكان نفسه، ويكون المرسل معروفاً لدى المستقبلين، بينما المرسل لا يعرف المستقبلين، كما يحدث في وسائل الإعلام، مثل، التلفاز، والمذياع، والصحافة. هذا، ويكون الاتصال باتجاه واحد فقط (من المرسل إلى المستقبلين) ولا يحدث العكس ورد الفعل غير معروف بالنسبة للمرسل.

وللاتصال الجماهيري خصائص منها: يتم الاتصال الجماهيري من جانب واحد فقط (من جانب المرسل)، ويهتم الاتصال الجماهيري بميول ورغبات المجتمع، ويختار الاتصال الجماهيري الفئة التي يستهدفها. (الحيلة، 2007، 87، 88).

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة ناقش العبارة التالية...
يتمتع الاتصال الذاتي بدرجة عالية من الصدق، بينما لا يتمتع الاتصال الجماهيري بنفس الدرجة من الصدق إلى أي مدى تتفق مع هذه العبارة من وجهة نظرك، وما الأسباب التي تؤيد بها رأيك؟

6-وظائف الاتصال

بما أن الاتصال يلامس جميع مناح الحياة الإنسانية لذلك يمكن القول أن للاتصال أبعاداً اجتماعية واقتصادية وسياسية وثقافية وتعليمية وتنموية عديدة. ومن هذه الأبعاد تنبثق وظائف الاتصال التي يمكن إبرازها في النقاط التالية كما ورد في (عليان والديس 2003):

– **الوظائف التعليمية والمعرفية:** وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين، بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية وتكييف مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية، وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة وإكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.

– **الوظائف الإقناعية:** وهذه الوظيفة للاتصال تساعد النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق أو الجماع بين أفراد المجتمع وفئاته المختلفة عن طريق الإقناع وضمان قين كل فرد بالدور المطلوب منه تجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة. أما القصد من وظيفة الإقناع للاتصال فهي إحداث التحولات أو التغييرات المطلوبة في وجهات نظر المجتمع حول حدث معين أو فكرة معينة تساعد النظام الاجتماعي أو السياسي، أو تثبت وجهات نظر وأفكار قائمة والتأكيد عليها.

– **الوظائف الترفيهية:** حيث يلعب الاتصال دورا في الترويج عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويج عن نفوس الناس وإدخال السرور إلى نفوسهم من خلال برامج فنية متعددة وجذابة تستهوي جمهور المستقبلين. وتلعب وسائل الاتصال الجماهيرية دورا بارزا في هذه الوظائف.

– **الوظائف الثقافية:** من خلال نقل التراث الثقافي من جيل إلى آخر، ومن فرد إلى فرد، ومن مجتمع إلى مجتمع والإضافة عليه، وتكييفه مع الأهداف والتطلعات الاجتماعية الجديدة ليكون أداة فاعلة للتغيير الثقافي وكذلك المساهمة في تنشئة جيل جديد متفاعل مع ثقافة وتراث المجتمع.

وتعد الوظيفة التي يقوم بها الاتصال أحد معايير تصنيف أنواع الاتصال، ومن هذه التصنيفات التصنيف القائم على التحليل اللغوي وبناء على هذا التصنيف يمكن تحديد الوظائف الأساسية التالية للاتصال:

أولاً: تأكيد العلاقة بين المعاني والرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال، وربما يكو ذلك واضحا في اكتساب الأطفال اللغة حيث يتم ربط المعنى بالكلمة المعبرة عنها وهذا ما يسمى بالمستوى الإعرابي للغة.

ثانياً: إضافة معان جديدة لكلمات معينة وهذا ما يسمى بالمستوى الدلالي للغة فمثلا إذا أخذنا كلمة (دكتور) فإنها تعني للكثيرين الأطباء المعالجين للمرضى، بينهم نفس الكلمة تعني عند مجموعة أخرى من الناس معاني جديدة مثل الحاصلين على درجة الدكتوراه أو ذوي التخصصات الدقيقة... الخ.

ثالثاً: إحلال معان أخرى مكان معان سبق تعلمها، فالمعلنون مثلاً عبر وسائل الاتصال الجماهيري أو الشخصي يحاولون إحلال معان جديدة محل أخرى قديمة تتعلق بالسلع التي يعلنون عنها، وكذلك الحال في السياسة وغيرها.

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

ويقسم بعضهم وظائف الاتصال تبعا للموضوع، كأن يكون هناك اتصال علمي، واتصال ترويحي، واتصال سياسي، واتصال فني، واتصال إخباري أو إعلامي.... وهكذا. وبصورة عامة فان الوظيفة الأساسية لأي عملية اتصال تظهر من خلال نمط الاتصال الذي تتخذه.

كما أنه يضاف إلى الوظائف السابقة أنه من خلال الاتصال يمكننا داخل الحجرة الصفية التوجيه والإرشاد، وكذلك التوعية من المخاطر وتنسيق الجهود بين مختلف النشاطات.

7-مهارات الاتصال التربوي وطرق تحسينها:

إن عملية التعليم والتعلم في جوهرها هي عملية إنسانية اتصالية بين المعلم والمتعلمين، يحاول المعلم إكساب تلاميذه المهارات والخبرات التعليمية المطلوبة، ويستخدم طرقاً ووسائل تعينه على ذلك مع جعل المتعلم مشاركاً فيما حوله من الموقف التعليمي.

ونجاح المعلم في هذه العملية يتوقف على مدى فهمه لعملية الاتصال في التربية. فإذا فهم أنها تسير باتجاه واحد تبدأ من المعلم وتنتهي بالمتعلم فهنا حكماً سيقصر دوره على الشرح والتلقين، وهنا سيظهر المتعلم سلبياً مركزاً على الحفظ والاستظهار. أما إذا فهم المعلم أن عملية الاتصال هي عملية دائرية سينعكس ذلك كله في سلوك المتعلم وسيكون مشاركاً في عملية تعلمه وتحقق عملية الاتصال هدفها، ومن أجل ذلك لا بد من توافر بعض المهارات في عملية الاتصال لدى طرفي العملية وهذه المهارات منها ما هو متعلق بالمتعلم نفسه ومنها ما يتعلق بالمعلم:

7-1-المهارات المتعلقة بالمتعلم: حتى تحقق عملية الاتصال نتائجها وأهدافها لا بد من

تدريب الطلبة على عدد من المهارات ومنها:

-فن الحديث: حتى يستطيع الطالب عرض موضوعه أو وجهة نظره بشكل واضح، وبلغته سليمة لا تحتل تأويلاً أو غموضاً لأن غموض الرسالة يؤخر إنجازها ووصولها.

-الاستماع الجيد والايجابي: إن الاستماع الجيد ليست عملية تلقائية بل تحتاج إلى تدريب وجهد لإتقانها. فالاستماع الجيد لا يتم إلا من خلال التركيز من كلام المرسل مما يجعل المستمع قادراً على استيعاب المعنى من تعبيرات وجه المتكلم وحركاته إضافة إلى كلماته.

-القراءة السريعة: حتى يستطيع الطالب من قراءة الأفكار الرئيسة وبوقت قصير.

- الكتابة الموضوعية المحددة: إن الحشو اللغوي وعدم وضوح اللغة وعدم الموضوعية كما هو شائع في الكثير من النشرات والتقارير والخطابات يعيق عملية الاتصال ويحول دون تحقيق أهدافها.

- مهارة التفكير المنطقي السليم: إن التفكير محك أساسي في عملية الاتصال. ولعل تركيز المواد التعليمية بمختلف مواضيعها على تنمية التفكير الناقد يساعد الطلبة على امتلاك هذه المهارة. (اشتيوه، عليان. 2010، 97).

- 7-2-المهارات الخاصة بالمعلم:** كي يكون الاتصال ناجحاً لابد للمعلم من أن يمتلك مجموعة من المهارات والتي يمكن تلخيصها في:
- مهارة تحديد الأهداف التعليمية وتوضيحها.
 - مهارة إثارة الدافعية والرغبة في التعلم.
 - مهارة تحديد واختيار الأساليب والإجراءات التعليمية.
 - مهارة الإدارة الصفية الفعالة.
 - مهارة تحقيق الانضباط والنظام الصفّي.
 - مهارة التخطيط للدرس.
- مهارة التمكن من المادة العلمية التي يدرسها سواء أكانت في صورة معلومات أو مهارات أم طريقة تفكير أم اتجاهات نفسية.

7-3-- مهارة التقويم: تحتل مهارة التقويم مكانة هامة في عملية الاتصال التربوي، وهي عملية تشخيصية علاجية تهدف إلى تحديد مدى التقدم الذي أحرزه التلميذ في الوصول للأهداف التعليمية بهدف مساعدته على النمو في جميع المجالات.

خلاصة القول إن مهارات الاتصال لا يمكن حصرها مع ملاحظة الفروق الفردية في اتقان هذه المهارات من مدرس لآخر، ومدى انتماء المدرس لمهنته. إضافة لمهارات المستقبل في الاستماع والقراءة وفهم الرسالة وتفسيرها والتفاعل الصفّي. (سلامة، 1996، 59، 65).

8-العوامل المؤثرة في الاتصال التربوي:

تتأثر عملية الاتصال التعليمي والتربوي بعدة أمور من شأنها أن تبعد عملية الاتصال عن مسارها وبالتالي عدم تحقيق هدفها، ويمكن إطلاق حكم النجاح على عملية الاتصال عندما يتفاعل المرسل والمستقبل، وتتوقف فاعلية عملية الاتصال على عدة عوامل تؤثر إيجاباً في عملية الاتصال والتي يصنفها (شمي، اسماعيل، 2008) بمايلي:

8-1 عوامل خاصة بالمرسل والمستقبل:

- **على المستوى المعرفي:**
- إن التأثير في الآخرين وإقناعهم بما تريد لا بد أن يعتمد على معرفة جيدة وتمكن شديد من موضوع الاتصال، وخصائص المستقبل، وطبيعة عملية الاتصال، كلما كان أقدر على اختيار موضوعات رسالته، ووسيلة الاتصال المناسبة.

_ إن الكلمات عبارة عن رموز وكلمات ازدادت معرفة ومعلومات المرسل عن القضايا التي نتحدث عنها ازدادت قدرته على التأثير والإقناع في المستقبل.

_ يجب على المرسل أن يكون واضحاً ومحدداً فلا يدور حول الموضوع بالتحدث في العموميات الغامضة، فإذا تحدث المرسل بحديث عام فليكن لديه شيء محدد يوضح قصدك.

_ أن استيعاب المستقبل للرسالة التعليمية يتوقف على معرفته بمجال الرسالة.

-مهارات الاتصال:

_ يجب أن يتوفر لدى المرسل والمستقبل مهارات الاتصال اللغوية، وهي بالنسبة للمرسل الكتابة والتحدث، وتساوده على صياغة أهدافه، وتوصيل رسالته إلى المستقبل بطريقة فعالة. أما بالنسبة للمستقبل فيجب أن يتوفر لديه مهارات القراءة والاستماع والتي تساعده على تلقي الرسالة واستيعابها.

_ أن يتبادل كل من المرسل والمستقبل الأدوار، فالمعلم الناجح هو الذي يتيح لطلابه الفرصة ليقوموا بدور المرسل، ويتولى هو دور المستقبل، وهذا بدوره يؤدي إلى مشاركة وإيجابية الطلاب، وبالتالي ينعكس إيجابياً على عملية الاتصال.

_ إذا خصصت وقتاً للتواصل مع شخص فامنحه الاهتمام والانتباه إلى حديثه، وشارك فيه عندما ترى في ذلك مصلحة لعملية الاتصال.

_ لا تقاطع الشخص المتحدث فالمقاطعة بمثابة إبلاغه بأن إجابته غير صحيحة أو غير مكتملة _ يجب على المستقبل أن يستمع بدقة إلى الرسالة التي ينقلها الآخرون، ويبحث عن ما تحمله من معاني، وألا يقتصر تركيزه على بضع كلمات من الرسالة.

- الاتجاهات:

_ يجب على المستقبل أن يضع مرسل الرسالة نصب عينيه، فكلمات تعرف على المرسل بشكل أفضل كان قادراً على تقييم رسالته والدوافع وراء إرسالها.

_ أن ثقة المرسل في نفسه، وفي مضمون الرسالة التعليمية، واتجاهاته الإيجابية نحو المستقبل، جميعها أمور تساعد المرسل على بذل مزيد من الجهد لنجاح عملية الاتصال، كما أن ثقة المستقبل في قدرته على فهم الرسالة، وفي المرسل وتقديره له، يدفعه إلى مواصلة الانتباه والتركيز في محتوى الرسالة التعليمية.

8-2- عوامل خاصة بالرسالة:

- _ يجب أن يتناسب محتوى الرسالة مع قدرات المستقبل العقلية، ومستواه المعرفي وخبراته السابقة، واستعداداته، وميوله، واحتياجاته، واهتماماته، ومشاكله، فكلما كانت الرسالة مناسبة للمستقبل كلما كان المستقبل أكثر استعدادا لقبول الرسالة والتعامل معها.
- _ يجب أن تكون الرموز التي صيغت بها الرسالة مناسبة لمستوى الطلاب، حتى يستطيعوا فهمها والتعامل معها، ومن ثم تتم عملية الاتصال بنجاح.
- _ يجب على المرسل أن يختار الأسلوب الأمثل لإيصال رسالته، حتى تكون عملية الاتصال أكثر فاعلية.

8-3- عوامل خاصة بالوسيلة:

- _ إن التنوع في الوسائل المستخدمة حتى في الدرس الواحد يؤدي إلى تحقيق أهداف الدرس المرغوبة، وحيث طلاب الفصل الواحد توجد بينهم فروق فردية، فإن التنوع في الوسائل يعطي الفرصة لكل طالب للفهم والاستيعاب وفقا لقدراته الخاصة.
- _ أن أي شيء يصل للآخرين يتم عن طريق وسيلة اتصال فاللغة اللفظية هي وسيلة الاتصال التي يستخدمها المرسل لنقل رسالة ما إلى المستقبل، فنبرة الصوت وارتفاعها، وحدتها، والسكون، كلها وسائل اتصال يتوجب على المرسل أن يراعيها ويحددها، أثناء اختياره للرسالة التعليمية.
- _ حيث أن الوسيلة المناسبة تعد أحد العوامل المؤثرة في فاعلية الاتصال، فيجب على المرسل أن يحدد العوامل التي تحكم عملية اختيار الوسيلة المناسبة، والتي نجملها في الآتي:
أي الوسائل أثرها أكبر؟ إن إلمام المرسل بخصائص وسائل الاتصال المختلفة يجعله أقدر على اختيار الوسيلة الأكثر فعالية في تحقيق هدفه.
أي الوسائل أكثر ملائمة لأغراض الرسالة.
أي الوسائل أكثر ملائمة للمستقبل؟

9- تصنيف أنواع الاتصال

تصنف أنواع الاتصال على الشكل التالي:

- الاتصال بالرموز (الاتصال غير اللفظي):

يطلق على هذا الاتصال (اللغة الصامتة) وهو من أقدم أنواع الاتصال وذلك لأن الإنسان عندما بدأ الحياة على الأرض لم يكن يعرف الكلام لذلك عندما أحس بحاجته الطبيعية إلى الاتصال بأخيه الإنسان لم يكن أمامه سوى استخدام رموز معينة كوسيلة لإيصال رسائله (المعلومات) إلى الأفراد ضمن العائلة أو القبيلة، وكوسيلة للتفاهم بين الأفراد والجماعات آنذاك.

والرموز هي مجموعة إشارات منظمة تتطلب وجود جهازين عند الإنسان: الجهاز المحرك، والجهاز الصوتي، وبعبارة أخرى، فإن اللغة تعتمد بوصفها أداة تعبير على الحركة والكلمة، ويتم استقبال هذين النظامين بحواس اللمس والنظر والسمع مجتمعة أو منفردة. فالتواصل هو إذن رمز، كالحركة والصورة، يعتمد على اللسان واليد، ويتم استقباله باستخدام الحواس كاللمس والنظر والسمع، مجتمعة أو منفردة. وفي الاتصال الرمزي يعتمد الإنسان على الإشارة واستقبالها على الإمكانات التي أتاحتها له الطبيعة أو على الأقل بعض الأدوات البدائية كالدخان مثلاً.

وقد اهتدى الإنسان إلى طرائق ووسائل أخرى في تجسيد الرمز، ومن وسائل الاتصال الرمزي التي استخدمها الإنسان قديماً لبث وتلقي الرسائل الاتصالية: الإشارات باليد، الإيماءات، الصراخ، تعابير الوجه، الدخان، قرع الطبول... الخ.

ومهما تكن فعالية هذا النوع من الاتصال فإنه قصير المدى من حيث المسافة التي يمكن أن يغطيها بين نقطة الإرسال ونقطة الاستقبال، إضافة إلى أنه واجه صعوبة فهمه في بعض الأحيان. وبتقدم الحضارة البشرية استطاع الإنسان أن ينتقل إلى مرحلة أخرى أكثر تقدماً وهي مرحلة استخدام الكلمة المنطوقة في التفاهم بينه وبين أخيه الإنسان.

- الاتصال الشفوي:

وهو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل وغالباً ما يتم ذلك وجهاً لوجه. ويسمى أيضاً الاتصال اللفظي. ومن الأشكال التي تقع ضمنه:

- ❖ الاتصال بين شخصين.
- ❖ الاتصال داخل الجماعة.
- ❖ الاتصال بين الجماعات.
- ❖ الاتصال العام مع الجمهور.

-الاتصال الكتابي:

يعبر عن الاتصال الكتابي بالاتصال غير الشخصي، ويعتمد على الكلمات والألفاظ اللغوية المكتوبة لا المنطوقة وذلك في صياغة مضمون الرسالة التي توجه إلى مستقبلها أفراداً أو جماعات. ويعود ظهور هذا النوع من الاتصال إلى تاريخ اختراع الإنسان للكتابة حوالي 4000 سنة قبل الميلاد على أيدي السومريين في العراق وبالتالي ظهور المدونات كوسائل من وسائل نقل وتلقي المعرفة الإنسانية بين الأفراد والجماعات.

- الاتصال السمعي:

وهو نتيجة لتطوير الإنسان للإشارات التي كانت تسمع قديماً من على مسافات قريبة، إلى إشارات تسمع على مسافات أبعد. وقد أضاف الإنسان باستخدام اللاسلكي إمكانية إرسال إشارات صوتيه عبر مسافات لم يسبق للإنسان أن يتصورها.

- الاتصال المرئي:

يعتمد هذا الاتصال على حاسة البصر ومن أشكاله المختلفة: الصور واللوحات الفنية والملصقات والخرائط والمجسمات والأفلام الصامتة والتماثيل والنماذج وغيرها من الشواهد والأشكال المتعددة. إلا أن الاتصال المرئي له حدود لا يمكن تجاوزها وهي:

❖ محدودية الزمان والمكان.

❖ محدودية المستقبلين أحياناً (بالنسبة لعدددهم).

❖ لا يخدم فاقد البصر إطلاقاً.

-الاتصال السمعي المرئي:

يعد هذا النوع من الاتصال أكثر أنواع الاتصال تأثيراً وفاعلية لدى المستقبلين، حيث يلعب دوراً فعالاً في توصيل الرسالة واستيعابها. وقد ظهر هذا الاتصال مع ظهور المواد السمعية والبصرية كالتلفزيون والفيديو وآلات العرض السينمائية والعروض المسرحية. (عليان، الدبس، 2003، 83 - 91).

10- أنماط الأشخاص من حيث الاتصال اللفظي

يختلف الأفراد فيما بينهم في خصائصهم وسماتهم الشخصية، كما يختلفون على مستوى الفرد ذاته وفقا لإدراكه للمؤثرات البيئية الخارجية، حيث تبدأ حلقات التواصل بين الفرد والبيئة من خلال الحواس كالعين والأنف والأذن والفم والجلد، ويمكن تقسيم الأفراد وفقا لنمط اتصالهم بالوسط المحيط بهم، وإدراكهم أثناء الاتصال إلى ثلاثة أنماط أساسية هي:

❖ النمط البصري:

وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كلامه توحى بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظلام.

صفاته: ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الإتقان والألوان المتناسبة.

❖ النمط السمعي:

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الألفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكلام، لذا فإن كلامه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متأثرا بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذ القرار ليقفل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح لأن يكون إداري ناجح.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

❖ النمط الحسي:

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به حس به، وكلامه أكثر بطنًا من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطنًا من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس والعواطف، لذا فإن غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغر الأحاسيس والعواطف طبقا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريا حازما، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مروؤوسيه.

كيفية التعامل معه: أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والأحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

ملحوظة:

لا يوجد فرد ذو نمطه بصري فقط أو سمعي فقط أو حسي فقط، بل إن كل فرد هو خليط من الأنماط الثلاثة ولكن يغلب أحد الانماط على الآخر، بل ويكون في أحد المواقف ذو نمط معين وفي موقف آخر ذو نمط مختلف، كما قد يختلف النمط للفرد ذاته باختلاف مراحل العمرية.

11- معوقات الاتصال التربوي:

يحتاج الاتصال بين المعلم وطلابه في البيئة التعليمية إلى وضوح الرسائل المتبادلة بين الطرفين، وفهمها وإدراك معانيها، ويستدعى هذا خلو البيئة التعليمية من العوائق التي تحول دون تحقيق الاتصال، وهذه العوائق منفردة أو مجتمعة، تلعب دورا حاسما ومهما في التأثير سلبا على عملية الاتصال، ومنها:

11-1- التشويش:

هو أحد العوامل التي تؤثر على كفاءة عملية الاتصال ووصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، ولذلك فإنه من الضروري استيعاب وإدراك أسباب حدوثه وآثاره، ومحاولة التغلب عليه. وهناك نوعان رئيسيان من التشويش هما:

❖ التشويش الميكانيكي أو الآلي: ويشمل أي تداخل فني يطرأ على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل

كأن تمر سيارة أو طائرة بصوتها المرتفع أو يحدث خلل كهربائي.

❖ التشويش الدلالي واللفظي: تعد اللغة أبرز وسائل الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثير من

الكلمات الشائعة الاستخدام تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة، أو أن تكون لغة الاتصال خاصة بمجموعة معينة من الصعب على من خارج هذه المجموعة فهمها كأن يبتسم المدرس مثلا للطلاب ويقول له مبروك إن نتيجة الاختبار سلبية في حين أن الطالب لا يدرك معنى كون الاختبار سلبيا، ومن ثم فالتشويش اللفظي يحدث حينما لا يفهم المرسل والمستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب. ومن الأمور التي تسهم في إحداث تشويش المعاني نتيجة لسوء فهم المرسل والمستقبل لبعضهما:

11-2- خصائص المتلقي:

يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد، حيث تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها، فقد يطلب المعلم من طلابه كتابة موضوع عن فصل الصيف باعتباره أجمل فصول السنة يزداد في التنزه، وتتزين الحدائق بالأزهار والورود، وتكثر فيه وسائل التسلية والترفيه، أما الفريق الآخر فهو فريق تغلب عليه النزعة التشاؤمية حيث يرى أن فصل الصيف ترتفع فيه درجات الحرارة بصورة لا يحتملها الناس، وتنتشر فيه بعض الأمراض.

11-3- الإدراك الانتقائي:

يتجه الطلاب إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال الجزء الآخر وذلك لتجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الطلاب إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات

التي رسخت فيهم من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل.

11-4- الظروف الفيزيائية:

تعد المقاعد غير المريحة، والإضاءة الضعيفة، وسوء التهوية، ورداءة الصوت، والإعداد الكبيرة التي يكتظ بها الفصل من المعوقات تحول دون حدوث الاتصال الفعال.

11-5- أحلام اليقظة:

يعتبر شرود ذهن المتعلم وإغراقه في أحلام اليقظة التي تحدث عند عدم جذب المعلم (المرسل) انتباه المتعلم (المستقبل)، أحد العوائق التي تعوق دون تحقيق الاتصال الفعال، حيث يتعذر عليه الفهم الصحيح، مما يدفعه إلى العكوف على خبراته الخاصة واهتماماته الشخصية التي يميل إليها، نتيجة لفقده الاتصال بينه وبين المرسل.

11-6- جمود الوسيلة التعليمية:

يعول الكثير من المختصين نجاح عملية الاتصال على الوسيلة التعليمية التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فالمعلم الناجح هو الذي يفكر أثناء تخطيط خبرات التعلم وإعداده لدروسه اليومية في أن يستخدم أثناء تدريسه وسائل تعليمية مختلفة وذلك بهدف تحقيق أكبر قدر من الفهم والتعلم الفعال لمتعلميه، ومن ثم تحقق عملية الاتصال أهدافها. (شمى ، اسماعيل ، 2008 ، 71-72).

الخلاصة

يقوم الاتصال على مجموعة لانهائية من الأفكار والآراء والأفعال المستمرة والتي لا يمكن تحديد بدايتها أو نهايتها بدقة، وتلازم عملية الاتصال الانسان في جميع ظروفه وأوقاته ومراحله العمرية، فلا يمكن تخيل أي انسان يعيش بلا تواصل مع الآخرين أو يقف تواصله مع الآخرين عند فترة عمرية معينة. وحيث إن الانسان متغير دائما ولا يقف عند حد معين، فإن عملية الاتصال هي أيضا دائمة التغير وفقا للظروف والوسائل المستخدمة في الاتصال، وهذا التغير من أقوى عوامل استمرارية عملية الاتصال، حيث يتواصل الانسان لتبادل المعارف الجديدة والتزود بالمتغيرات الحادثة في البيئة، ولعل من أهم صور ذلك التغير في عملية الاتصال تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل، الأمر الذي يعزز من استمرار عملية التواصل.

التقويم الذاتي

- 1- لخص نشأة عملية الاتصال وتطورها؟
- 2- عرف عملية الاتصال؟
- 3- حدد أهمية الاتصال لدى كل من المرسل والمستقبل؟
- 4 - عدد عناصر عملية الاتصال؟
- 5- اذكر أشكال الاتصال؟
- 6 - عدد وظائف الاتصال؟
- 7 - حدد مهارات الاتصال بين طرفي العملية التعليمية؟
- 8 - صنف العلاقة التكاملية بين مهارات الاتصال الأربع؟
- 10- عدد العوامل المؤثرة في الاتصال التربوي؟
- 11- صنف أنواع الاتصال؟
- 12- حدد معوقات الاتصال التربوي؟

المراجع

- اشتيوه، فوزي فايز، عليان، رحي مصطفى. (2010). تكنولوجيا التعليم (النظرية والممارسة). عمان: دار صفاء.
- الحيلة، محمد محمود. (2007). تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق (ط5). عمان: دار المسيرة.
- سالم، أحمد محمد وسرايا، عادل السيد. (2003). منظومة تكنولوجيا التعليم. الرياض: مكتبة الرشيد.
- سلامة، عبد الحافظ محمد. (1996). وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم. عمان: دار الفكر
- شحادة، أمل عايد. (2010). التكنولوجيا التعليمية (ط2). عمان: دار كنوز المعرفة.
- شمى، نادر سعيد وإسماعيل، سامح سعيد. (2010). مقدمه في تقنيات التعليم. عمان: دار الفكر.
- الطوبجي، حسين حمدي. (1984). وسائل الاتصال والتكنولوجيات في التعليم. الكويت: دار القلم.
- عليان، مصطفى رحي والدبس، محمد عبد. (2003). وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- المليبي، بندر بن صلاح بن عتيق. (1430). مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية بمكة المكرمة، جامعة أم القرى، السعودية.
- مندور، عبد السلام فتح الله. (2004). وسائل وتقنيات التعليم. الرياض: مكتبة الرشد.
- نصر الله، عمر عبد الرحيم. (2001). مبادئ الاتصال التربوي. عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- يوسف، ماهر إسماعيل. (1999). من الوسائل التعليمية إلى تكنولوجيا التعليم. الرياض: مكتبة الشقري.
- Raj، Kamal (2009). Dimensions of communication as Predictors of Effective Classroom Interaction، Department of Educational Administration and Policy Studies. Faculty of Education، Stud Home Comm Sci, 3(1), 57-61.