تمهيد:

أضحى الاتصال في مجتمعنا متغيرا حيويا في كامل أوجه النشاط الإنساني، بما في ذلك المؤسسات والمنظمات على اختلاف طبيعتها و أنشطتها، فهو دعامة حيوية دائمة ولازمة حتمية لتطورها و الحفاظ على استقرارها واستمرارها، وهو يقوم على ثنائية تبدو منفصلة عن بعضها لكنها في الواقع متكاملة ، تظهر بوضوح في صورة الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة، حيث أن كل منهما جمهورا مستهدفا وأهدافا يجب تحقيقها ووسائل يعتمد عليها لتجسيدها.

إن عملية الاتصال اليوم مسالة بالغة الأهمية في عصر تشهده ثورة كبرى في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل مستمر داخل المؤسسات وخاصة التربوية منها التي تفرض تفاعلات البشر اللفظية وغير اللفظية التي هي في أساسها تعتمد على النظام الرمزي اللغوي والذي يزود هذه التفاعلات بما يحتاجه من إشارات و دوال تشكل في نهاية الآمر طرائق التوظيف و الأمل اللفظي.

إن الرسالة اللفظية لا يمكن إدراكها إلا من خلال الدلالات غير اللفظية المصاحبة لها في الحديث الاتصالي فمظاهرنا الخارجية وإيماءاتنا الجسدية وحركات الأيدي و الأعين ودرجة الخفوت و الجهر في الصوت جميعها تقوم بأدوار مساندة في تفسيرنا وفهمنا للكلمات و العبارات في الموقف الاتصالي .

1- مفهوم الاتصال:

1-1-لغة:

أصل كلمة "اتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي "وصل"، و المضارع منه "يصل"، ويقال "وصل الشيء" أو " وصل إلى الشيء وصولا" أي بلغه و انتهى إليه. (حسن شحاتة، و آخرون،2003،ص17)

1-2-اصطلاحا:

الاتصال ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية، وعرف **كيلي** الاتصال بأنه:" العملية التي بواسطتها يستطيع إنسان ما معرفة ما يدور في خلد شخص آخر، أو ما يفكر فيه أو يشعر به ، أي أن الاتصال هو مصدر كل نمو عند الإنسان ما عدا النمو الجسدي".

ويعرف **ثيودور هيربرت** الاتصال بأنه: "عملية ديناميكية من خلاله يؤثر شخص ما بشكل مقصود أو غير مقصود في ذهن أو ملكة من خلال وسائل أو أدوات بشكل رمزي". (أميرة على احمد،2006 ،ص22)

2.بعض المصطلحات المقاربة لمفهوم الاتصال:

1.2.الإعلام:

هو تزويد الناس بالمعلومات الصحيحة والحقائق والأخبار الصادقة بقصد مساعدتهم على تكوين الرأي السليم إزاء مشكلة من المشاكل أو قضية من القضايا، أي أن الإعلام يقوم بمخاطبة العقل لا الغريزة ودور الإعلام هو نقل صورة الشيء لإنشاء هذه الصورة وبالتالي فالإعلام لا يرسم سياسة الدولة بل هو معبر عنها فقط. (حسن علي محمد، 2002، ص38).

حامد زهران:بأنه عملية نشر و تقويم معلومات صحيحة وحقائق واضحة و أخبار صادقة و موضوعات دقيقة ووقائع محددة و أفكار منطقية و آراء راجحة للجماهير مع مصادر خدمة للصالح العام.(خير الدين على عويس،2007،ص20).

2.2.الفرق بين الاتصال والإعلام:

هناك فروق جوهرية بين الاتصال والإعلام تكمن فيما يلي: (هناء حافظ بدوي،1988، ص 50)

- ✓ الاتصال أشمل من الإعلام.
- ✓ الاتصال نشاط أقدم من الإعلام.
- ✓ الاتصال قد يكون عشوائيا بينما الإعلام مخطط له دائما.
- ✓ الاتصال وسائله كثيرة بينما الإعلام وسائله محددة.
- ✓ الاتصال نشاط تمارسه كل الكائنات، بينما الإعلام نشاط يمارسه الإنسان.
- ✓ تتضمن العملية الإعلامية عنصرين أساسيين هما "المرسل" و "الرسالة"، بينما يكون دور المستقبل سلبيا بخلاف العملية الاتصالية التي تشترط قيام المستقبل بدور إيجابي بتفاعله مع المرسل.

3.رموز الاتصال:

من المعروف أن أكثر رموز الاتصال شيوعا بين الناس هي: (أحمد أمين فوزي و طارق محمد بدر الدين، 2001، ص03)

3.1.الحديث:

وهي أكثر الرموز فعالية و كفاءة من حيث قدرته على نقل المعلومات طالما أنه يسمح للمرسل أن يحدد مدى قدرة المستقبل على فهم و تقبل ما يصل إليه من معلومات وتوجيهات بالإضافة إلى أن الحديث يتيح لكل من المرسل و المستقبل أن يتبادلا المواقف، حيث يصبح المستقبل مرسلا والمرسل مستقبلا و هذا ما يساعد على زيادة فرص الاتصال ثم التفاعل.

2.3. الحركة:

فقد أشار إليها "**ماينل Menial**" عن أهميته الاتصال بين الناس، وذلك للتعبير بها عن عواطفهم و أفكارهم و رغباتهم وميولهم، و هي أولى وسائل الاتصال الاجتماعي التي يعبر بها الرضيع عن احتياجاته ورغباته.

4.أهداف الاتصال:

(أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص30)

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن نعيش بدونها، وذلك خصوصا في الوسط المهني، وفي مهنة التعليم بشكل خاص، وبذلك فالاتصال وسيلة يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير الحياة الاجتماعية، ونقل أشكالها ومعانيها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون وجود اتصال يتم بين أعضائها، لذا فعملية الاتصال تسعي لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل لتحقيق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد يصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغيرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته.

ومن خلال ما سبق يمكن تقسيم أهداف الاتصال إلى:

هدف توجيهي:

ويتحقق حينما يتجه الاتصال لإكساب المستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل اتجاهات قديمة. أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، وتؤكد الدراسات أن الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصالات الموسعة (الاجتماعات) .

هدف تعليمي معرفي:

ويتحقق عندما يتجه الاتصال نحو بث معلومات ومعارف جديدة بحياة المعلم التعليمية، لمساعدته وزيادة معارفه وتوسيع افقه، لتفعيل العملية التعليمية والتربوية، وإدراك الأهداف البيداغوجية المنشودة والمتوقعة.

هدف إداري:

ويتحقق عندما يتجه نحو تحسين سير العمل، و تحديد المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة التعليمية و التربوية.

هدف اجتماعي:

يتيح الاتصال الفرصة لتفعيل التواصل القائم بين المربي- المعلم من جهة، وطلابه وأولياء الأمور، والإطار التربوي من جهة أخرى، وبذلك تقوي الصلات الاجتماعية بين المربي والفاعلين الاجتماعيين.

5-عوامل تحقيق فاعلية الاتصال:

إن عملية الاتصال لا تحدث إلا في فراغ إنما تحكمها البيئة الاجتماعية و الثقافية و السياسية و الاقتصادية فالاتصال الناجح يؤثر في الأفكار و الاتجاهات والسلوك.

1.5-عوامل فعالية المصدر:

- **المصداقية:** وهي المصداقية التي يكتسبها المصدر من خلال التدريب و الخبرة بالموضوع والقدرة على الاتصال بما يحتويه من مهارات كلامية وكتابية وتعبيرية واحترافية ووضع اجتماعي، مما يكسبه القدرة على الإجابات الصحيحة ونقل الرسائل بلا تحيز.
- **الجاذبية:** تتحقق عندما يكون القائم بالاتصال قريبا من الجمهور من الناحية النفسية والاجتماعية، فنحن نحب المرسل الذي يساعدنا على التخلص من القلق والتوتر وإشعارنا بالأمان.
- **السلطة:** فهو يملك الثواب والعقاب، ويهتم بالحصول على الموافقة للرسائل التي يقدمها.

2.5-عوامل فعالية الرسالة:

ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الرسالة، سهولة استيعابها ويرتبط بها عدة متغيرات تتمثل فيما يلي:

- **القابلية للاستماع والقراءة:** وهي صفات ترتبط بفهم الرسالة، إذ يجب أن تحتوى الرسالة على كلمات سهلة وجمل قصيرة، وأن تتضمن الرسالة اهتمامات المتلقي ومصالحه، تنوع المفردات، أو تجنب تكرار نفس الكلمات، الواقعية، أي التعبير عن الواقع وتجنب الميل للتجريد، القابلية للتحقق أي احتواء الرسالة على جمل وعبارات علمية يمكن إثباتها أو التحقق منها، ويوجد أيضا ما يسمى بالاستمالة، حيث ترتبط الرسائل بثلاث استمالات يساعدوا على وضوحها وهم:
  - **الاستمالة العاطفية:** وتشمل وجود مشاعر ملائمة لدى المتلقي من خلال مخاطبة القيم و العواطف أو بوضعه في جو سعيد عند استقبال الرسالة.
  - **الاستمالة العقلية:** وتستخدم المنطق والشواهد التجريبية لتأكيد الرسالة.
  - **استمالة التخويف:** وهي تخاطب غريزة الخوف عند المتلقي. (أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجمل ،2014،ص104).

3.5-عوامل فعالية الوسائل الإعلامية:

تعد الوسائل الحية المسموعة والمرئية أكثر تأثيرا من غيرها في تغيير الاتجاهات، يتبعها الوسائل الشفوية(المسموعة) ثم الوسائل المكتوبة (المقروءة)، فالرسائل المكتوبة أسهل في التعلم والتذكر من الرسائل المسجلة صوتا، أو بالصوت والصورة، خصوصا إذا كانت الرسالة معقدة.

4.5-عوامل فعالية المتلقي:

يرتبط نجاح الاتصال بمدى معرفتنا بنوعية الجمهور الذي يستقبل الرسالة، وصنف **دينيسهوويت** جمهور المتلقين إلى نوعين رئيسيين هما:

- **الجمهور العنيد:** وهو الجمهور الذي لا يستسلم لوسائل الإعلام التي تسعى إلى تغيير آراء ومواقف واتجاهات الجمهور و السيطرة عليه.
- **الجمهور الحساس:** ويشبه الأطفال في حاجتهم إلى الحماية، وهو ينصاع خلف وسائل الإعلام، أو مصدر الرسالة. (أسامة محمد سيد،عباس حلمي الجمل ،2014،ص105)

6.أنماط الاتصال:

جرى تصنيف أنماط الاتصال في أشكال عدة تبعا للغرض من وضع كل من هذه التصانيف. وقد أصبح بعض هذه التصانيف قديما بحكم التقدم التكنولوجي الذي ألغى الحدود و الفواصل بين نمط و أخر كما سنرى بينما يجتهد الباحثون في استحداث تصانيف أكثر ملائمة لتطورات العصر، وما ألقاه هذا العصر من ظلال على طبيعة الاتصال ومفاهيمه السائدة، و أغراضه و وسائله.

لقد صنف بعض الباحثين أنماط الاتصال بحسب طبيعة الوسائل المستخدمة، فقيل اتصال الكتروني و اتصال هاتفي واتصال رقمي. وصنفها آخرون بحسب الحاسة التي يستهدفها الاتصال، فقيل اتصال بصري واتصال سمعي و أخر سمعي بصري وهكذا. كما صنفت على أساس اتجاه الاتصال فقيل اتصال عمودي و اتصال أفقي أو اتصال من أعلى إلى أدنى أو من أدنى إلى أعلى. (حارث عبود،2009،ص 39)

كما ظهرت تعبيرات عديدة لأنماط الاتصال بقصد تمييزها عن غيرها، مثل الاتصال عن بعد للإشارة إلى الاتصال الذي يستهدف متلقين لا يضم مكان واحد مع المرسل، أو اتصال ذاتي للإشارة إلى أن الفرد يمكن أن تصل بذاته، ويقيم مع نفسه حوارا يخرج في نهايته بقناعات أو توجهات جديدة، وغيرها هذا وذاك من التعابير و المصطلحات التي اقتضتها طبيعة الأهداف التي يستهدفها الباحثون.

1.6-التصنيف بحسب طبيعة الاتصال:

❖ اتصال مباشرDirect Communication:

هو الذي يجري بين المرسل والمرسل إليه وجها لوجه، بحيث يستطيع كل من الطرفين التواصل الحي مع الأخر

و إدراك انطباع الطرف المقابل عنه، ومدى ما تحقق من الرسائل المتبادلة بينهما. وهنا تكون التغذية الراجعة فورية ويستطيع مصدر الاتصال و المتلقي أن يعدلا في خطابهما، طبقا لما يصل كلا منهما من ردود أفعال الطرف الأخر، أي من خلال التغذية الراجعة المتبادلة.

❖ اتصال غير مباشرIndirect Communication:

هو الذي يجري فيه الاتصال دون أن يكون طرفا عملية الاتصال في مكان واحد. وهنا يصعب الحصول على تغذية راجعة لكل من الطرفين، كما تصعب الإفادة من التغذية الراجعة لتعديل الرسالة أولا بأول بناء على ذلك.

❖ اتصال وسطي أو مزدوج Direct-Indirect Communication :

هو اتصال بين طرفين يجري بشكل غير مباشر، لكن كلا منهما يستطيع ملاحظة ردود فعل الأخر آنيا، كما يحصل في الاتصال الهاتفي أو عبر غرف الحوار التفاعلية مثلا، بالصوت والصورة عبر الانترنت.

يلاحظ أن النمط الأخير من الأنماط الثلاثة قد ظهر في تصنيف الباحثين حديثا، استجابة للتطور التكنولوجي الذي دمج بين النمطين الأولين المباشر وغير المباشر، إذ لم يعد البعد الجغرافي ذا اثر كبير في الحصول على التغذية الراجعة من قبل أي من طرفي الاتصال، كما كان الأمر من قبل، بل هما يستطيعان ذلك آنيا، على الرغم من بعد المسافة بينهما. (حارث عبود، 2009، ص40)

2.6- التصنيف بحسب الجمهور:

❖ اتصال فردي Individuel Communication :

هو الذي يستهدف فردا واحدا، كما يحدث في الخطاب الموجه لمدير الدائرة، أو للطالب في موقف التدريس الخصوصي مثلا.

❖ اتصال جماعي Group Communication :

هو الاتصال الذي يستهدف مجموعة من المتلقين، كما يجري عند إدارة مدير المدرسة لاجتماع مجلس المدرسين، أو عند إلقاء محاضرة على مجموعة محددة من الطلاب.

❖ اتصال جماهيري Mass Communication:

هو اتصال يكون فيه المتلقون جمهورا كبيرا يصعب تحديد مواصفاته بدقة، سواء أكان ذلك من حيث الزمان أو المكان أو الخصائص العامة. وهو في غالب الأمر جمهور غير متجانس. وهذا ما نراه في التجمعات الجماهيرية في الملاعب الرياضية، أو عند بث برامج إذاعية أو تلفزيونية إلى جمهور واسع وغير محدد، أو عند إلقاء محاضرة على الانترنت لجمهور واسع عبر العالم.

و هنا أيضا نلاحظ أن طبيعة التطور الذي فرضته التكنولوجيا، قد دمج بين ما هو فردي وما هو جماعي أو جماهيري. إذ أن قدرة المتلقي على تلقى رسائل المرسل عبر الانترنت، على جهاز حاسوبه الشخصي، لا يختلف عن التلقي الفردي، في حين أن هناك كثيرين غيره ممن يتعرضون للرسائل نفسها، من المصدر نفسه وفي نفس الوقت، أو في أوقات أخرى حسب اختيارهم. كما أن البرمجة التعليمية التي يضعها المعلم على موقع ما على الانترنت ينطبق عليها نفس الحكم، فهي رسالة موجهه إلى فرد أو إلى مجموعة من الأفراد في الوقت نفسه. (حارث عبود، 2009، ص41)

3.6- التصنيف بحسب اتجاه الاتصال:

❖ اتصال باتجاه واحد One –Way Communication:

هو اتصال تدل تسميته على انه يتجه من المرسل إلى المتلقي، دون أن تعطي المتلقي فرصة للتعبير، آنيا في الأقل عن ردود أفعاله تجاه ما يتعرض له من رسائل.

وهو نمط اتصالي يهتم بضعف فعاليته في غالب الأحيان. فهو يستخدم عادة في الخطاب الموجه إلى جمهور كبير لا تتاح له فرصة المشاركة في مناقشة ما هو مطروح من أفكار أو حقائق أو اتجاهات. ورغم أن هذا النمط يمكن استخدامه في مواقف عديدةـــ سواء في الحياة العامة أو في ميدان التربية والتعليم، غير أن استخدامه غير محبذ في المواقف التعليمية ، لما لمشاركة الطالب وتفاعله مع المعلم من ضرورة تؤكدها جميع نظريات التعليم والتعلم.

❖ اتصال باتجاهين Two- Way Communication :

هنا يكون انتقال الرسائل من المرسل إلى الملتقى و بالعكس، بحيث يمكن لكل من طرفي العملية الاتصالية الإحاطة بما يفكر به الأخر و يشعر به. وقد لا يكون هذا التفاعل بين الطرفين آنيا. بل قد يكون هناك مدى زمني بين الإرسال و المتلقي من كلا الطرفين. لكن ذلك لا يقلل من أهمية الاتصال التفاعلي الذي يتسم به هذا النمط من أنماط الاتصال، ويطبق هذا النمط في حالات كثيرة في الحياة العامة كما في الميدان التربوي، كالاجتماعات و الندوات وورش العمل و الدروس التي تستخدم فيها طريقة الحوار مثلا، أو الحوارات التي تجري عن بعد المعلم وطلبته.

❖ اتصال متعدد الاتجاهات Multi Dimensionnel Communication:

تتعدد اتجاهات الرسائل في هذا النمط الاتصالي وتتشابك المقاصد و تتداخل المصادر. كما يحصل مثلا في الحفلات و المهرجانات الطلابية، بحيث يتعرض المشاركون إلى ألاف الرسائل من مصادر متعددة قد لا يسودها الانتظام. وربما يكون بعضها غير مكتمل بحكم طبيعة الموقف الذي يتم فيه تبادل الرسائل. غير أن الموقف الاتصالي تنتج عنه في النهاية انطباعات و مواقف متباينة لدى الأفراد المشاركين، متلقين و مرسلين، يصعب فرز مصادرها وكيفية تشكلها. (حارث عبود، 2009، ص43)

❖ **اتصال بخطوتين Two –Step Communication** :

هو إرسال يجري من مرسل إلى متلقي كما في النمط الأحادي الاتجاه، وهو الخطوة الأولى، يعقبه قيام المتلقي بإيصال الرسالة التي تلقاها إلى متلق آخر، وهو الخطوة الثانية. وهنا يمكن تصور ما قد يطرأ على أصل الرسالة من تغيير أو إضافة أو اختصار أو غير ذلك، عندما تصل إلى المتلقي الثاني. على أن لهذا النمط من الاتصال تطبيقات عدة. وفي التعليم يمكن أن نستخدم لتحقيق ما يعرف لدى التربويين بانتقال اثر التعلم وتستخدم المدرسة هذا النمط في إيصال الأفكار و المواقف و الممارسات الايجابية عن طريق طلبتها إلى محيط المدرسة، كجزء من مهمتها في التعيير الثقافي للمجتمع.

❖ **اتصال من شخص لشخص Man-to- Man Communication:**

هو اتصال قاعدي، بمعنى انه يجري عادة بين أفراد قاعدة المتلقين بعد تعرضهم بصورة مشتركة إلى رسائل من مصدر اتصال واحد، وكثيرا ما نستخدم هذا النوع من الاتصال في التعليم التعاوني أو باستخدام طريقة المجموعات، وحل المشكلات المشترك بين الطلبة، بحيث يزودون بقاعدة معلومات مشتركة، وتترك لهم حرية التعامل معها عن طريق التشارك في عملية اتصال تفاعلية، توصلهم إلى الأهداف التي سبق لنا أن حددناها، لحل مشكلة ما مثلا أو التوصل إلى إنضاج فكرة ما.

ويلاحظ بعد الانتهاء من دراسة التصنيف الأخير أن جميع هذه الأنماط لها استخداماتها التي تستند إلى خصائص كل منها، سواء أكان ذلك في التطبيقات اليومية في الحياة العامة أم على مستوى النشاط التربوي بمختلف تفاصيله داخل المدرسة وخارجها. (حارث عبود ،2009،ص46)

7.عناصر عملية الاتصال:

اختلف العلماء في تحديد عناصر عملية الاتصال، فالبعض وضعها في صورة أسئلة، و من خلال الإجابة عليها لا يمكن إظهار العناصر الأساسية لعملية الاتصال و التعرف على مدلولاتها.

ففي عام 1946م عرض **"هارولد لازويل"**: قضيته المشهورة التي تصف الاتصال وصفا دقيقا، ووضعيا في أسئلة هي: (خيرى خليل الجميلى،ص18)

- من؟
- يقول ماذا؟
- بأي وسيلة؟
- لمن؟
- وبأي تأثير؟

1.7 المرسل:

و هو المقصود بالسؤال من؟ وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وقد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات وقد لا يكون مصدرها، ويكون المصدر فردا آخر كما هو الحال في مجالنا الرياضي بين الأستاذ وجهازه المعاون، حيث نرى فيبعض الأحيان أن الجهاز المعاون يصبح هو المصدر ويقوم الأستاذ بعملية القائم بعملية الاتصال من خلال عملية التوجيه والإرشاد، لذا نفضل هنا أن نفصل بين مفهوم المعلومات والقائم بالاتصال.

أما إذا كانت هذه المعلومات أو الأفكار أو الآراء هي نتيجة المشاهدة أو الملاحظة التي قام بها القائم بالاتصال نفسه، أو أن الآراء هي نتيجة اجتهاده في تفسير الوقائع والأحداث، أو رؤيته للموجودات البيئية التي يتعرض لها وتفسيره لحركتها في هذه الحالة فان القائم بالاتصال أو المرسل يكون نفسه المصدر أيضا في عملية الاتصال.

وهو المحرك الأساس لعملية الاتصال، فهو الذي يحدد أهداف الاتصال في الحالات التي يكون فيها الاتصال مقصودا، وهو الذي يحدد طبيعة الرسالة ومحتواها، ويختار وسائله لإيصالها، كما انه يختار لغة الخطاب الذي يوجهه للمتلقي أو لجمهور المتلقين.

والمرسل بهذا المعنى حجر الزاوية في العملية الاتصالية، لذلك تطلق عليه تسمية" مصدر الاتصال" أو "القائم بالاتصال". (حارث عبود،2009،ص32).

ويتحدد مصدر الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم، لذا يكون لدى العضو في هذه الحالة بعض الأفكار و المعلومات و الأهداف إلى جانب أهداف محددة من قيامه بعملية الاتصال ذاتها، ويأخذ المرسل أشكالا أو أدوارا كثيرة منها:

- **المعلم أو المحاضر**: وهو مرسل الرسالة، والتي يكون مضمونها المادة التعليمية أو الثقافية وبشكل عام فالعملية التعليمية أو التدريبية في حد ذاتها هي عملية الاتصال.
- **المؤلف أو الكاتب**: سواء أكان للكتاب أو المقالة أو أية مادة علمية أو ثقافية أو إعلامية.
- **المتحدث عبر الإذاعة أو التلفزيون**: سواء أكان مذيعا أو شخصية اجتماعية أو سياسية أو علمية.

ولكي ينجح المرسل في عملية الاتصال فلا بد من توافر عدد من الصفات التي تساعده في نجاح مهمته كمرسل وتتلخص في القدرة اللغوية و البلاغية، المنطق المؤثر و القدرة على الإقناع و التأثير، فن الإلقاء والقدرة على التعبير بوضوح عن وجهة النظر و الأفكار و المعلومات المراد إرسالها، المعلومات الكافية عن موضوع الرسالة و المكانة الاجتماعية و الشخصية المتميزة للمرسل.(أسامة محمد سيد،عباس حلمي الجمل،2014،ص 48).

2.7- الرسالة:

يقصد بالرسالة فحوى الخطاب الذي يرغب المرسل إيصاله إلى المتلقين عن طريق وسيلة مختارة في وقت محدد وظرف محدد، ويشمل هذا المحتوى حقائق و أفكارا و مشاعر و مواقف و مهارات صاغها المرسل بطريقة ما و تسلسل ما لتحقيق هدف محدد. وعلى هذا الأساس فان الرسالة ليست محتوى مجردا، بل هي محتوى مصاغ بلغة يفهمها المتلقي، بمعنى أن جملة الرموز اللفظية و الصورية و الحركات و الإشارات و التراكيب التي يستخدمها المرسل، ينبغي أن تكون مفهومة على نحو عال من الدقة من جانب المتلقي، إذ لا يعقل مثلا أن

نخاطب المتلقي بالغة الانكليزية وهو لا يفهمها، أو أن نستخدم مجموعة من الرموز أو المفردات أو الإيماءات التي لا يدرك المتلقي معانيها. (حارث عبود،2009،ص34)

وهي الركن الثاني في عملية الاتصال و تتمثل في المعاني و الكلمات التي يرسلها المرسل إلى المستقبل، فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة، وحينما نلوح بأيدينا فإن حركات ذراعنا هي الرسالة، وبذلك يمكن تعريف الرسالة فيما يلي:

- المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل.
- الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه.
- محتوى فكري معرفي يشمل عناصر المعلومات باختلاف إشكالها سواء أكانت مطبوعة أو مسموعة أو مرئية. (أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص50)

3.7-قناة الاتصال:

يطلق عليها أيضا وسيط، وهي الوسيط الذي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فاللغة اللفظية والإشارات و الحركات و الصور، والتماثيل، والسينما كلها وسائل لنقل الرسالة، و تتعدد أنواع هذه الوسيلة فمنها وسيلة اتصال فردية ومنها وسيلة اتصال جماعية، وأخرى جماهيرية. و يتوقف اختيار الوسيلة على قدرات المرسل و المستقبل من الناحية الاتصالية، كما يفضل استخدام أكثر من وسيلة في الموقف الاتصالي بدلا من الوسيلة الواحدة التي تخاطب حاسة واحدة مما يزيد من قدرة المستقبل على فك الرموز بدقة إذا ما شاهد المضمون واستمع إليه في نفس الوقت. (علاء الدين أحمد كفافي وآخرون،2005،ص69)

وهي التي تنتقل عن طريقها الرسالة، وهي الطريقة التي يتم بها الاتصال لتحقيق التفاعل بين المرسل و المستقبل فقد تكون كتابية أو سمعية أو مرئية أو كل ما سبق، واختيار الوسيلة يعتمد على طبيعة الأفراد و عملية الاتصال و موضوعها، **و أهم وسائل الاتصال** :

- **وسائل مكتوبة:** مثل الكتب بأنواعها و تخصصاتها المختلفة، و الصحف و المجلات...الخ.
- **وسائل شفوية مباشرة:** وتعني الكلام والحديث المباشر بين المرسل و المستقبل، كالمحاضرة التي يلقيها المعلم ويضمنها في رسالته التدريسية، أو الحديث المباشر بين شخص و أخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل أن يوصلها للمستقبل.

- **وسائل مسموعة و مرئية:** وتتمثل في المذياع و التلفزيون.
- **وسائل الكترونية حديثة:** تشمل المحطات الطرفية للحواسب و البريد الالكتروني أو رسائل، وقنوات الكترونية حديثة كالأنترنت.

4.7- المستقبل:

المستقبل هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة ويجب على المستقبل أن يقوم بحل أو فك الرموز (رموز الرسالة) بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها و فهم معناها، و ينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل. (ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، 2003،ص 48)

ويعد المستقبل أو المتلقي هدف عملية الاتصال. ويعنى الباحثون كثيرا بدراسة سلوك المستقبل لمعرفة كيفية صياغة عملية الاتصال، وتحديد دور كل من عناصر هذه العملية. كما إن فحص سلوك المستقبل بعد عملية الاتصال هو الذي يحدد مدى نجاح المرسل في انجاز مهمته، ومدى تحقق الأهداف التي صممت من اجلها الرسالة. ومن خلال هذا الفحص يمكن تشخيص مواطن الضعف و الخلل التي أصابت عملية الاتصال تمهيدا لمعالجتها، سواء أكان ذلك على مستوى تحديد مدى نجاح المرسل، أم مستوى كفاءة الوسيلة أم مدى صلاحية الرسالة.

5.7- التغذية الراجعة:

يقصد بالتغذية الراجعة ما ينتج عن عملية الاتصال من ردود أفعال و ظواهر يمكن قياسها، لمعرفة مدى ما حققه النشاط الاتصالي وما اخفق في تحقيقه، وما هو المطلوب لتطوير عملية الاتصال في مختلف مراحلها.

(حارث عبود،2009،ص37_38)

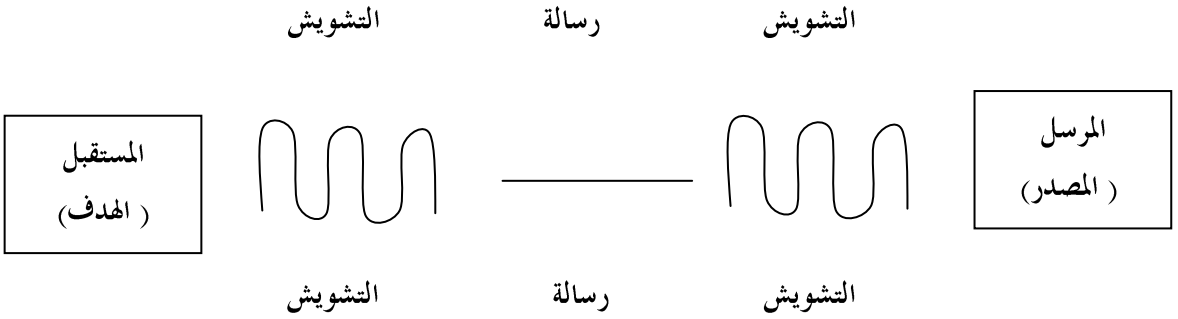
وهي الأثر الذي يتركه رد فعل مستقبل الرسالة على المرسل، ومن المسلم به أن عملية الاتصال لا تنتهي باستلام المستقبل الرسالة بل يجب على المرسل التأكد من أنها قد تم فهمها بشكل صحيح وأنه قد قبلها ووافق عليها أم لا، وسرعة التغذية الراجعة تختلف باختلاف الموقف سواء كان محادثة شخصية أو مشاهدة أو قراءة، و تعد عملية قياس رد الفعل في الاتصال عملية هامة حيث توضح أن العملية تمت بنجاح أم لا، فهي الإجابة التي يرد بها المستقبل على رسالة المرسل. (أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص56)

6.7- التشويش:

التشويش أو الإزعاج، مفهوم يشمل كل ما يؤثر في كفاءة و فعالية وصولا لرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل وقد تأتي من قناة أو وسيلة الاتصال، وقد تأتي من المحيط أو البيئة الخارجية، وهذه المثيرات أو العوامل منفردة أو متجمعة تلعب دورا حاسما و مهما في التأثير سلبا على عملية الاتصال، و لذلك فإنه من الضروري استيعاب و إدراك أسبابها و أثارها، و محاولة التغلب عليها.

(أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص57)

و قد ظهرت عدة نماذج للاتصال تبين رحلة الرسالة من المصدر أو المرسل إلى المستقبل، عبر وسيلة الاتصال وقد أشار **شانون وويفر** في نموذجهما إلى إمكانية تعرض الرسالة في طريقها إلى التشويش الناشئ عن تداخلات ميكانيكية أو نفسية أو في المعاني و المدلولات. (ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس،2003 ص54_55)



شكل (01) : يوضح كيفية تشويش الرسالة

8-نماذج الاتصال:

لقد ظهرت عدة نماذج حاولت قديم عملية الاتصال والتواصل من خلال تحديد عناصرها و مكوناتها الرئيسة و ترتيبها وطبيعة العلاقات فيما بينها، وقبل استعراض هذه النماذج لا بد من عرض تعريف النموذج فيعرف النموذج بأنه:" بناء من الرموز و القوانين العامة التي يفترض أن تماثل مجموعة من النقاط ذات الصلة ببناء قائم أو بعملية ما". و النموذج لا غنى عنه لفهم العمليات المعقدة مثل عملية الاتصال و التواصل، و هو طريقة مفيدة للتفكير حول عملية أو بناء ما، إذ أنه و صف واضح يتيح النظر إلى الأجزاء الرئيسة و العلاقات بينها.

ربما كان أول من تحدث عن مفهوم النموذج الاتصالي بصيغته الأولية هو أرسطو، الذي أشار إلى أن الاتصال يعتمد وجود ثلاثة عناصر هي الخطيب (المرسل) و الخطيبة (الرسالة) والمستمع (المرسل إليه)، منطلقا من أن الوسيلة الأساسية للاتصال في ذلك الوقت كانت الخطابة ، وربما كان ذلك هو الفهم السائد لطبيعة التعامل بين الخطيب و الجمهور، قبل أن يعرف مفهوم الاتصال بمعناه ومدلولاته المعاصرة، ولذلك جاء وصف أرسطو لهذه العملية دون الإشارة إلى العناصر الأخرى التي اشرنا إليها سابقا، وهي الوسيلة و البيئة الاتصالية و التغذية الراجعة التي عنيت بها النماذج الحديثة.

أهم نماذج الاتصال:

1.8نموذج شانون و ويفر:

يعتبر من أكثر نماذج الاتصال شهرة، ويقدم العملية الاتصالية بصورة أكثر مهنية من مجرد الوصف، إذ إنه يرى أنها على النحو الآتي: (مصدر معلومات، ينقل رسالة، عبر جهاز إرسال، يحمل إشارات، يحدث تشويش جهاز يقلص الإشارات، تحقيق الهدف المقصود). وفي هذا النموذج تأكيد على اللغة المشتركة (الإشارات) التي ينبغي اختيارها بموجب معرفة خصائص طرفي الاتصال بما يضمن التفاهم بينهما، كما يشير إلى دور البيئة الاتصالية في إيصال أو تعويق إيصال الرسالة. (حارث عبود،2009،ص49)

بعد عام من ظهور طريقة **لاسويل نشركلورد شانون** نتائج البحث الذي أجراه **لشركة بيل** للهاتف لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج **شانون و ويفر** للاتصالات، وفي كتابهما النظرية الرياضية للاتصال يصفا طبيعة عملية الاتصال بقولهما سوف يستخدم مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل لآخر، وهذا بالطبع لا

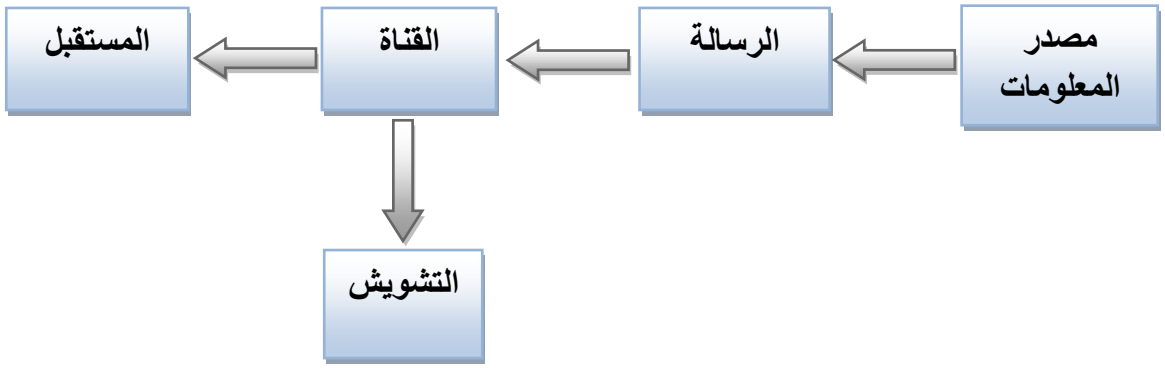
يشمل الكلام المكتوب أو المنطوق فقط، ولكنه يشمل أيضا الموسيقى، والفنون التصويرية ، والمسرح و الباليه ويشمل في الحقيقة كل السلوك.

وطبقا لهذا النموذج يتبين لنا ما يلي:

- ✓ **الرسالة**: ترمز ليد المرسل للإشارات برموز لغوية ملائمة لجهاز البث.
- ✓ **المستقبل**: يترجم الرموز و الإشارات لرسالة عن طريق جهاز الاستقبال.
- ✓ **التشويش**: كل عنصر يمكن أن يشوش الانتقال الصحيح للرموز من جهاز البث إلى جهاز الاستقبال مثل خط تليفون مشوش، أخطاء مطبعية أو خط مقطوع أو أحيانا تعدد دلالات النص.
- ✓ **استيعاب الرسالة**: عملية خاملة و"التشوش" يعرقل و يحدد من استيعاب الرسالة وليس المستقبل نفسه وإنما خلل في القناة الاتصالية .(لا يوجد عنصر– مركب التأثير بهذا النموذج). (أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص134).
- ✓ أما عمليا فكان الوصف على النحو التالي:

يختار مصدر المعلومات، الرسالة المراد إرسالها للمستقبل من بين مجموعة من الرسائل لفظية كانت أو غير لفظية، بعد ذلك يتم تحول الرسالة عن طريق محول يمثل جهاز الإرسال وتصبح حينها الرسالة عبارة عن رموز يتم إرسالها عن طريق قناة الاتصال المختارة.

الرسالة تصاغ عن طريق مصدر المعلومات فإن كانت فكرة مصدرها المفكر وصياغتها تفكير يحولها إلى صيغة لفظية.

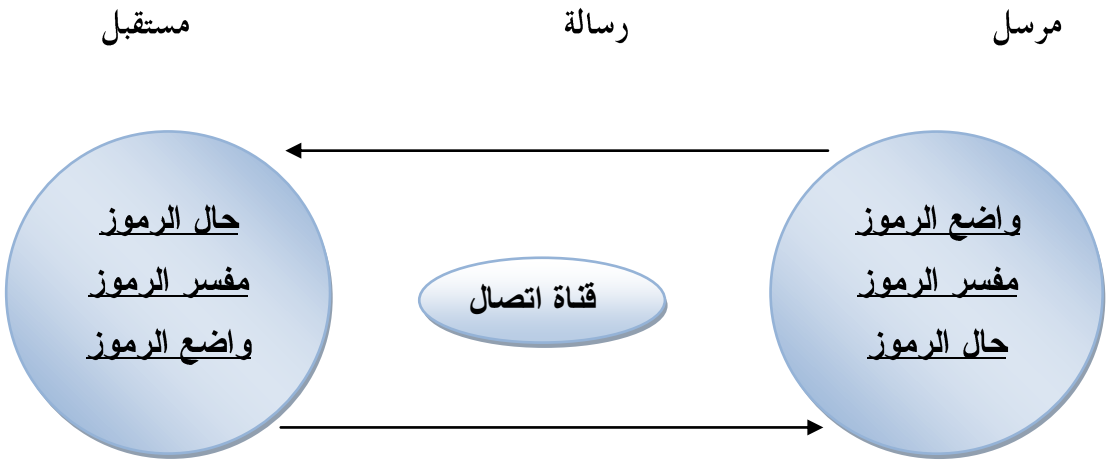


شكل (02) يمثل نموذج شانون و ويفر

2.8نموذج شرام:

لا يختلف نموذجه عن نموذج **شانون و ويفر**، و لكنه يؤمن بأن المستقبل عند ما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلاً، و يلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال، فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر و مستقبل للرسالة، فالاتصال الدائري يختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد.

أطلق على هذا النموذج اسم الخبرة المشتركة (وحدة التجارب)، وقد نشر **شرام** نموذجه عام 1954م من خلال موضوعه كيف يحدث الاتصال؟ ونموذجه يعتبر مكملا **لنموذج شانون** واستهدف تطبيقه بصورة أفضل من ناحية التفاهم بين البشر، وقد ادخل فكرة التجربة المشتركة إلى النموذج، والتي قصد بها وحدة الموقف و الأفكار والرموز المشتركة بين المرسل و المستقبل، والتي تحدد فاعلية الاتصال، وقد أوضع طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فردا أو مؤسسة، و الرسالة يمكن أم تكون بشكل مكتوب أو بصوت إذاعي، إشارة باليد أو أية إشارة ذات معنى بينما المستقبل فقد يكون شخصا مستمعا أو مشاهدا أو عنصرا مشاركا في مناقشة أو حوارا أو جمهورا متظاهرا أو مشاهدا لمباراة رياضية، و أكد على أهمية تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل حيث أن الاتصال عنده دائري و ليس في اتجاه واحد. (أسامة محمد السيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص137)



شكل (03) يمثل نموذج شرام

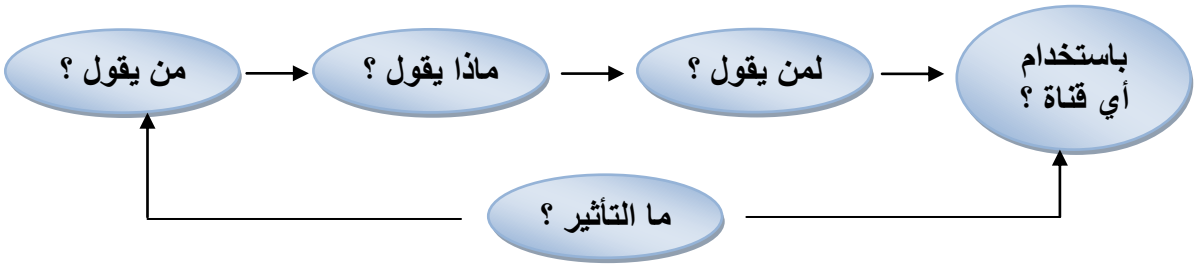
3.8نموذج هارولد لاسويل:

يعتمد هذا النموذج على أربعة عناصر من الاتصال التي سبقت لنا الإشارة إليها، وهي المرسل أو القائم بالاتصال وفحوى الرسالة، والواسطة المستخدمة في إيصالها، و الجمهور المستهدف، علاوة عن الغرض من الاتصال.

ويضع **لاسويل** ذلك في صيغة أسئلة متسلسلة (من يقول؟ ماذا يقول؟ وبأي وسيلة يوصل قوله؟ ولمن يقول؟ وبأي قصد؟)، معتبرا أن الإجابة عن هذه الأسئلة مجتمعة تشكل عملية الاتصال. (حارث عبود،2009،ص48)

حيث ركز **لاسويل** كما فعل **أرسطو** من قبله بألفي عام على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال ذاتها، هي المتحدث و الرسالة و المستقبلون غير انه استخدم مصطلحات أخرى، وكلاهما عند الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التي يبثها.

وقدم **لاسويل** تعريفا أهم و اشمل للقناة، فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفه جزءا من عملية الاتصال، وقدمت طريقته أيضا منظورا أعم وأشمل لهدف أو تأثير الاتصال، مما قدمت طريقة **أرسطو** فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، و الإثارة و الإقناع.(أسامة محمد السيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص133).



شكل (04) يمثل نموذج لاسويل

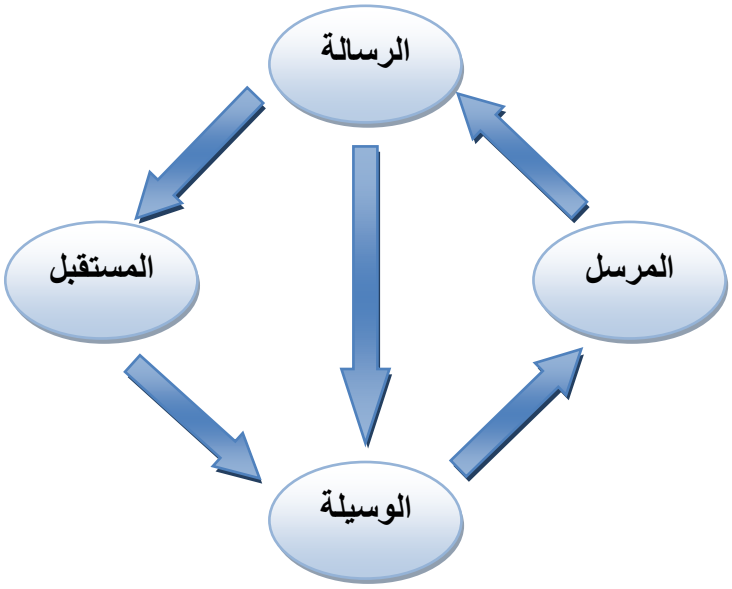
4.8نموذج بيرلو:

ألف **بيرلو** كتاب عملية الاتصال عام 1960م متأثرا بوجهة نظر أرسطو، حيث العناصر التقليدية التي اعتبرت الأسس الرئيسية في عملية الاتصال .

شمل مفهوم **بيرلو** عوامل ضابطة لعملية الاتصال تمثلت في المهارات و المواقف، والمعرفة، و الثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر. وأضاف **بيرلو** أن المحتوى و المعالجة و الرموز مهمة الرسالة، كما اعتبر أن الحواس الخمس هي القنوات الرئيسية للمعلومات سواء من قبل المصدر أو لدى المستقبل. (عبد الرحمن إبراهيم الشاعر2012،ص22)

إن في إطار **بيرلو** في تأكيده على أهمية المعنى المرتبط و الملازم للرسالة من قبل المصدر و المستقبل، يكون قد دعم وعزز التحول الذي يبعد عن نظريات الاتصال التي تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التي تركز على تفسير المعلومات.

وقد أكد هذا النموذج أن هدف الاتصال الأساسي هو التأثير في الآخرين فلا اتصال دون وجود هدف، وقد اعتبر نموذجه مثالا للاتصال الشخصي حيث يتوقف نجاح الاتصال على مهارات المرسل واتجاهاته. (أسامة محمد السيد، عباس حلمي الجمل،2014،ص143)



شكل (05) يمثل نموذج بيرلو

5.8نموذج روس:

يضم هذا النموذج الاتصالي التفاعلي، فضلا عن العناصر أربعة الرئيسية المعروفة، وهي المرسل والرسالة والوسيلة و المتلقي، عنصري رجع الصدى، أو التغذية الراجعة، والسياق. وهو ما لم تؤكد عليه النماذج الأحادية الاتجاه التي سبق لنا الحديث عنها. (حارث عبود،2009،ص51)

9-أنواع الاتصال:

لقد كتب الكثير عن أنواع الاتصال، ولكن المصادر في هذا المجال لم تتفق على تصنيف واحد للأنواع المختلفة للاتصال، وبشكل عام سوف نتحدث عن:

أولا: الاتصال الرسمي:

هي الاتصالات التي تتم وفق اللوائح و القنوات و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي للمؤسسات التعليمية الأمر الذي يستلزم أن تكون قنوات ومسارات الاتصال مفهومة لجميع العاملين في تلك المؤسسات بالإضافة إلى توفير المناخ العام الذي يسمح باتصال فعال. (أميرة على محمد،2006،ص52)

وقد يعتبر الاتصال الرسمي التزاما ثقيلا على العاملين نظرا لأنه يقوم على المتابعة و الرقابة و المحاسبة و شتى أنواع الضغوط، لذا يبحث العاملون عن آليات اتصال آخري للتحرر من ضغوط الاتصال الرسمي نظرا للخصائص التي يتميز بها، منها عدم الخوف من العقاب و التحرر من مراقبة الإدارة و العفوية و السرعة و الفعالية و تحقيق الاشباعات النفسية و الاجتماعية التي يجدها العاملون في الاتصال الرسمي.

ويمكن تقسيم الاتصالات الرسمية إلى ثلاثة اتجاهات أساسية:

1.9 الاتصالات الهابطة Communication descendante:

هو عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الدنيا متضمنة تعليمات محدودة، ونظم القوانين، وأساليب تطوير الأداء، وقواعد الجزاء والعقاب، ومختلف الأوامر و التعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية.

2.9 الاتصالات الصاعدة communication ascendante:

عملية إرسال المعلومات من الجهات الدنيا أي من عملية إرسال المعلومات من الجهات الدنيا أي من المرؤوسين نحو الجهات العليا متعلقة بأداء المهام و مشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء . (ناصر قاسمي،2011،ص12)

يعتبر هذا البعد مكملا للبعد الأول حيث يمكن الإدارة من التأكد من أن المعلومات و الأفكار المرسلة قد تم إيصالها أولا، وان هذه المعلومات قد فهمت و استوعبت من جانب المرؤوسين ثانيا، وأنهم استجابوا لها وتحرك سلوكهم في الاتجاه المحدود و المرغوب فيه من جانب الإدارة ثالثا.

وحتى تنجح الاتصالات الصاعدة و تحقق الهدف ينبغي توافر بعض الشروط:

أ-اقتناع الإدارة بأهمية هذه الاتصالات.

ب- إعطاء الفرصة للعاملين لتصعيد المعلومات المناسبة.

ج- تقييم هذه المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها وفي حالة عدم توفر هذه الشروط فإن العاملين في المؤسسة يفقدون الدافع على تصعيد المعلومات اللازمة، وينعكس ذلك سلبيا على سلوكهم في العمل ونقل الإنتاجية.

3.9 اتصال أفقي أو جانبي: communication Latérale:

يقصد بالاتصالات الأفقية انسياب المعلومات أي إرسالها و استيعابها بين مختلف الإدارات و الأقسام الذين يقعون في المستوى الإداري بالتنظيم نفسه، ويعتبر هذا البعد الاتصالي أمرا ضروريا لإحداث التنسيق المطلوب بفعالية اكبر، كما انه يساعد على انتشار المعلومات و الأفكار بين الأعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة أو متعاونة في التنظيم في وقت قليل و بجهد اقل. (أميرة على محمد،2006،ص54_55)

هي تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور و تبادل الخبرات و المعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا. (ناصر قاسمي،2011،ص10)

ثانيا: الاتصالات الغير رسمية:

هو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشا نتيجة العلاقات الاجتماعية و الشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشا بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة. (ناصر قاسمي،2011،ص11)

- هي تلك الشبكة التي توجد بين العاملين، و تتضمن معلومات عن الأفراد- الزملاء- أعضاء و جماعات العمل و مشكلاتهم و دوافعهم و انجازاتهم.
- تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال.
- تعتمد أساسا على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه.
- يلجا إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية و توفير الوقت في تبادل المعلومات.
- تقوية الروابط بين التنظيم الرسمي و غير الرسمي و تساعد على تحقيق أهداف العمل.(علاء محمد القاضي،2010،ص150).

10- معوقات الاتصال:

يمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى ما يلي:

1.10_معوقات نفسية جسدية و الشخصية:

هي من أكثر المعوقات أثرا على الاتصال، و منها ما هو ثابت ودائم كمثل معاناة الشخص من اضطرابات الحواس أو الاضطرابات الإدراكية المستقرة، ومنه أما هو متغير بمعنى مرور الشخص بحالة نفسية عابرة كمثل الاضطرابات المصاحبة للعادة الشهرية، و حالات الانفعال و القلق العابرة بحيث تؤثر هذه الحالة على الاتصال بشكل مؤقت (عبد الفتاح محمد ديودار،1999،ص20)

و أسباب هذه العوائق هي عدم الثقة بين أعضاء التنظيم أو لطبيعة أسلوب أو نمط القيادة المتبع، أو نتيجة لوجود فجوة كبيرة بين الجماعات غير الرسمية و جماعات التنظيم، هذا إلى جانب ضيق أفق قيادات "مدراء" المدارس و ضعف استعدادهم النفسي لتقبل الرسالة من المرؤوسين من المعلمين و العاملين و العمل بها.(أسامة محمد سيد،عباس حلمي الجمل،2014،ص168)

2.10-المعوقات الثقافية و الاجتماعية:

و تتمثل في بعض العادات و التقاليد أو طقوس الاتصال الواجب إتباعها، التخلف الثقافي عند أحد الأطراف التحيز الاجتماعي و الثقافي و الصراع بين الطبقات الاجتماعية و الثقافية و مشكلة الرقابة على الاتصال و قنواته. (ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس،2003،ص144)

و يذكر **عبد الفتاح محمد دويدار** أهم معوقات الاتصال الثقافية الاجتماعية فيما يلي:

1.2 التباعد الاجتماعي : و يزداد أثر هذا التباعد على عملية الاتصال مع ازدياد الفوارق اللغوية و العرقية و الدينية و المذهبية و الفكرية و السياسية ...إلخ ،و يتعمق هذا التباعد بإهمال أهمية الاتصال بين المجتمعات أو بالعمل على إعاقة هذا الاتصال.

2.2 الانحياز الاجتماعي : وعنه نشأ التعصب العرقي و الديني و الإقليمي و الفئوي،...الخ.

3.2 طقوس الاتصال : لكل مجتمع طقوسه الخاصة بعملية الاتصال وذلك بحيث تكون معرفة هذه الطقوس واجبة و ضرورة أساسية للاتصال بهذا المجتمع.

4.2 سيمياء الاتصال :و هو علم بحد ذاته (يشبه مبدأ تحليل الشفرة) يهتم بدراسة الدلالات اللغوية للمعاني و للكلمات، فلكل مجتمع شفرته الخاصة به، فحتى المجتمعات التي تتكلم ذاك اللغة فإنها لا تستخدم نفس السيمياء (فكلمة "بسط" تعني السرور في بعض البلدان العربية في حين أنها تعني "الضرب" في بلدان عربية أخرى و قس عليه).

3.10_المعوقات التنظيمية:

تتطلب عملية الاتصال الناجحة جهازا منظما تتوزع فيه الأدوار و المهمات بشكل يتلاءم مع غايات الاتصال وينسجم مع مستوياته و بناء عليه وجب احترام النقاط التالية (في أجهزة الاتصال الجماعية- العائلة، المؤسسة و الإدارة....الخ).

- تحديد وحدة السلطة الموجهة و تحديد صلاحيتها.
- تطوير جهاز الاتصال بما يتلاءم مع نمو المؤسسة و مستويات المتصلين بها.
- اعتماد شبكة اتصال ملائمة و تطوير هذه الشبكة باستمرار.
- الحؤول دون نشوء شبكات اتصال جانبية تعكر اتصالات الشبكات الأساسية. (عبد الفتاح محمد دويدار1999،ص22)

4.10_معوقات الاتصال من قبل المرسل:

كثيرا ما تتمحور الصعوبات التي يواجهها المرسل في إيصال رسالته للمستقبل حول الأسباب التالية:

* عجز المرسل عن صياغة رسالة واضحة.

* تركيز تفكير المرسل حول ذاته.

* التشويش الذاتي (غير ثابت).

* تكوين المرسل لأفكار و أحكام مسبقة تتعلق بالمستقبل

* الموقف العدائي من الطرف الأخر.

* تدخلا اللاوعي في عملية الاتصال، بمعنى أنه يقوم المرسل بإسقاط دوافعه و حاجاته اللاواعية على المستقبل أو أن يقوم المرسل بكبت أجزاء من رسالته أو أن يتناهى (يتوحد) المرسل بشخصية أخرى...وهذه التدخلات اللاواعية من شأنها أن تشوه الرسالة الأصلية و أن تعيق عملية التفاعل الطبيعي مع المرسل .

* قصور التخطيط لعملية الاتصال.

* خلل في قدرة المرسل على تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الاتصال.

5.10_معوقات الاتصال من قبل المستقبل:

بعض هذه المعوقات مشتركة بين المرسل و المستقبل، و يمكننا تلخيص المعوقات الخاصة بالمستقبل فيما يلي:

* **سوء التقاط الرسالة** : الذي قد ينجم عن التسرع في تفسير الرسالة عن قصور حسي أو إدراكي في التقاطها، كما أن عوامل التشويش الذاتي تؤثر على حسن التقاط الرسالة.

* **الإدراك الانتقائي المفرط:** بحيث يركز المستقبل على بعض أجزاء الرسالة و يعطيها تفسيرا يتعارض مع تفسيرها الحقيقي.

* **سوء إرجاع الأثر** : و يتجلى بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها مما يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال برمتها.

* **الأحكام و المواقف المسبقة:** و هي قد تدفع المستقبل إلى التعامل مع الرسالة و مرسلها بناء على إسقاطاته و توقعاته المبنية أساس على هذه الأحكام المسبقة. مما يوقع المستقبل في حالة من الإدراك الانتقائي المنسجم مع هذه الأحكام و التوقعات.

* **انحسار الطاقة في جهاز الاستقبال:** نعني بها عجز المستقبل عن فهم الرسالة أو بعض أجزائها بسبب قصوره الثقافي أو الذهني.

* **تباين الخبرات و الإطار الذهني:** يعتبر التجانس العقلي واحدا من أهم الشروط للتواصل بين المستقبل و المرسل، فاضطراب هذا التجانس يؤدي إلى سوء تفسير الرسالة، و بالتالي فإنه يؤدي إلى سوء الاتصال. (عبد الفتاح محمد دويدار1999،ص23)

6.10-المعوقات التقنية:

ويقصد بها تلك المعوقات المتعلقة لآلات الاتصال وهي:

* **عدم كفاية الأقنية:** سواء لجهة نقص قدراتها أو لعدم تنظيمها و كفايتها.

* **تشويش الأقنية:** كمثل إعطاء الخطوط الهاتفية أو عدم وضوح الصوت.

* **توظيف أقنية غير مناسبة:** من واجب المرسل أن يحسن انتقاء القناة المناسبة لرسالته(كمثل اللجوء إلى مناقشة الأمور المحرجة، بين الزوجين مثلا، عن طريق الكتابة. في حين المخاطبة الشفهية تكون القناة الأفضل لنقل النواحي الإنسانية و الحميمية....الخ). (عبد الفتاح محمد دويدار1999،ص 24)

11-الاتصال التربوي:

تعريفه:

هو نشاط مقصود وليس اعتباطيا، تحدد معالمه المؤسسة التربوية والمؤسسات المساندة لها و العاملون في إطارها من معلمين أو إداريين أو باحثين أو أولياء أمور أو غيرهم، والتي تشترك معها في الأهداف التربوية كما تحدد آلياته ومحتواه وأهدافه وبيئته، طبقا لمنهج تشاركي تفاعلي يعتمد نتائج البحث العلمي في ميادين علوم الاتصال و التربية و الاجتماع بصورة خاصة، و التطورات الحاصلة في الميادين الأخرى المجاورة بشكل عام، مع مراعاة خصوصيات الزمان و المكان و ظروف البيئة التي يجري فيها هذا النشاط. (حارث عبود، 2009، ص،67)

12-الاتصال التربوي في عملية التعليم:

وما سبق هو نظرة على مفهوم الاتصال يغلب عليها العقل الإعلامي أما الرأي(التربوي) في مفهوم الاتصال هو ما سنتناوله في السياق التالي:

يؤكد "**جون ديوي**" أن الاتصال هو "عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم هذه الخبرة وتصبح مشاعا بينهم ،يترتب عليه إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات لكل طرف من الأطراف المشتركة في هذه العملية "، ويؤكد **جون ديوي** على مفهومين في تعريفه لعملية الاتصال وهما الخبرة و المشاركة في الحصول على الخبرة.

1.12_ الاتصال التربوي في التربية البدنية والرياضية:

يرى العالمان "**أنزيو ومارتن**" أن الاتصال هو سلسلة من العمليات البدنية الحركية والنفسية لتحقيق أهداف معينة، ورغبة الأستاذ في تعليم مهارة حركية لتلاميذه تجعله يصيغ تلك المعلومات وينقلها عبر وسيلة معينة، لتصل التلميذ ليفك شفرتها، ويستجيب بالأداء، ومن أهداف التربية البدنية تحسين صفات النفسية والعلاقات مع الغير وتحسين التصرفات وخاصة العلاقات بين الأفراد والتي هي من أهداف التربية البدنية والرياضية. حيث يعتمد الاتصال التربوي في التربية البدنية والرياضية على عنصرين مهمين هما ما يلي:

1.1.12_خبرة التلميذ:

وتكون إما معدومة وإما جزئية، و لكنها في أغلب الأحيان لا تعادل خبرة الأستاذ، فإذا فهمنا الاتصال على أنه لقاء بين خبرتين، كان من الضروري على الأستاذ أن يهيئ التلميذ فرص متنوعة للتعلم، والتي ساهمت في تكوين خبرات الأستاذ حتى يمكن التلميذ اكتساب الخبرة التي تشبه خبرته ،أو تقترب منها فيتم الاتصال والتفاهم بينهما، أما إذا اكتفى الأستاذ بالإلقاء والشرح النظري، اكتسب التلميذ خبرة نظرية مجردة تنقصها أبعاد كثيرة، فلا يتحقق الاتصال بين هاتين الخبرتين ولا يتم التعلم على النحو المرجو، خاصة في حصة التربية البدنية والرياضية والتي تعد حصة تطبيقية بنسبة كبيرة جدا، إذ لا يكفي أن نعلم التلميذ الحركة بشكل نظري بل يجب تعليمه إياها تطبيقيا لكي تؤدي عملية الاتصال في التدريس عملها ومفعولها ويستوعب التلميذ الدروس نظريا وتطبيقيا . (علاء الدين كفافي وآخرون، ص205)

2.1.12_المشاركة في الحصول على الخبرة :

وهي المفهوم الثاني الذي يؤكده **جون ديوي** في وصفه لعملية الاتصال، وتنطوي على أمرين أساسين هما التفاعلية والحرية، ولن تتأتى حرية تكوين الخبرة للطفل إلا إذا عمل المعلم على تنويع مجالات اكتساب هذه الخبرة حتى يأخذ كل تلميذ من الخبرات الناتجة له ما يتفق مع ميوله واستعداداته حتى نحقق مبدأ تكافؤ الفرص في الاختيار والتعلم. (علاء الدين كفافي وآخرون، ص205)

13_مهارات الاتصال التربوي أثناء حصة التربية البدنية والرياضية:

من أهم المهارات ما يلي:

1.13_الاحترام:

هناك عدة أساليب تجعل التلاميذ يفقدون الثقة و الاحترام من أستاذهم، ويفسر التشجيع والثناء الذي يقدمه الأستاذ على نحو سلبي منها:تقديم الأستاذ التشجيع للتلميذ في حالة الفوز فقط ويصرف النظر على الأداء أو الجهد الذي يبذله التلميذ.

وهناك أسباب تجعلك موضع ثقة وتقدير منها:

- ✓ المعرفة الجيدة بالرياضة.
- ✓ التعبير عن مشاعر الصداقة والود نحو التلاميذ.

2.13_التعامل الإيجابي :

تحليل سلوك الأستاذ نحو التلاميذ أثناء حصة التربية البدنية والرياضية:

- ✓ يقدم التشجيع والثناء للتلاميذ.
- ✓ يستخدم العبارات التربوية لتوجيه التلاميذ.
- ✓ يتيح الفرصة للتلاميذ للمشاركة في اتخاذ القرارات. (أسامة كامل راتب، 2000، ص 42)

من بين السلوكيات التي تكون محل فقدان التلاميذ التعامل الجيد مع الأستاذ:

- ✓ كثير النقد والتهديد للتلاميذ.
- ✓ نادرا ما يقدم التشجيع والثناء.
- ✓ إذا قدم التشجيع يتبعه بالتعليقات السلبية.
- ✓ يستخدم العبارات غير التربوية.

استخدام المدرب الأسلوب السلبي في التعامل مع اللاعبين يؤدي إلى ضعف الثقة في النفس لدى التلاميذ، كما يؤدي إلى نقص التقدير والاحترام نحو الأستاذ، كما أن هناك أسبابا أخرى تجعل الأستاذ يستخدم الأسلوب السلبي في التعامل مع التلاميذ منها:

- ✓ اهتمام الأستاذ بالتركيز على الأخطاء أكثر من الاهتمام بالسلوك الإيجابي للتلميذ.
- ✓ وضع الأستاذ لأهداف تفوق قدرة التلاميذ.

3.13_توجيهات الأداء:

"أثناء الحصة ارتكب أحد التلاميذ خطأ فنيا، وتكرر الخطأ عدة مرات."

الموقف1: وجه الأستاذ النقد لهذا التلميذ عن هذا الخطأ، دون أن يوضح كيفية إصلاحه.

الموقف2: طلب الأستاذ من جميع التلاميذ التوقف عن الممارسة وركز على الخطأ الذي ارتكبه التلميذ وكيفية إصلاحه.

الموقف3: قام الأستاذ بتبديل التلميذ الذي ارتكب الخطأ، وأخذ يوجه بشكل فردي عن كيفية إصلاح الخطأ.

4.13_استقرار السلوك:

يعتبر استقرار السلوك من العوامل الهامة المساعدة في تحسين الاتصال مع التلاميذ، حيث يصبح التلميذ قادرا على التعامل مع الأستاذ، أما تناقض السلوك بأن يدعي شيئا ويعمل شيئا آخر، أو يسلك سلوكا معينا ويعارضه في يوم آخر فإن ذلك يجعل التلميذ مضطربا ويضعف من عملية الاتصال بينهما وعدم استقرار سلوك الأستاذ في التعامل مع التلاميذ يجعلهم في حيرة ويضعف من ثقتهم وعدم الثقة في التعامل معه والاتصال به.

5.13_الاستماع الإيجابي:

تمثل مهارة الاستماع الجيدة أهمية كبيرة لنجاح عملية الاتصال بين الأستاذ والتلميذ حيث تفيد في التعرف على خصائص السلوك الداخلي للتلميذ كيف يفكر وما هي انفعالاته؟ وما هي الدوافع التي تنظم سلوكه، وكون الأستاذ لا يجيد الاستماع الجيد للتلميذ يعني أن التلميذ سوف يعرض عن الحديث مع أي منهم وبذلك تضعف عملية الاتصال، وربما قد يلجأ التلميذ إلى تعمد السلوك غير المرغوب فيه لإثارة انتباه وتركيز الأستاذ. (أسامة كامل راتب، 2000، ص. 43)

14_شروط نجاح عملية الاتصال التربوي التعليمي:

حتى تتم عملية الاتصال بنجاح يجب مراعاة الاعتبارات التالية: (هادي نهر، احمد محمود الخطيب 2009، ص245)

- ✓ تكييف المعلومات على أساس الشخص المستقبل للمعلومات وليس كما يراها المرسل فقط.
- ✓ إرسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يتمكن المستقبل من فهمها واستيعابها.
- ✓ يجب على المرسل معرفة رد الفعل لدى المستقبل، وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة، ويتم ذلك بأي طريقة مثل ملاحظة تصرفاته التالية، أو مجرد سماع تعبير منه.
- ✓ إذا كان هدف الاتصال تغيير اتجاهات المستقبل، فيجب أن نتذكر أن الاتجاهات يصعب تغييرها بقوة المناقشة، ويستحسن تغييرها بطرق غير مباشرة.
- ✓ يجب أن تحوي الرسالة معلومات جيدة بالنسبة للمستقبل، وإلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها.
- ✓ يجب أن لا يتعارض الاتصال مع التسلسل الرئاسي.
- ✓ يجب أن تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التفسير.

خلاصة:

ننتهي من خلال هذا الفصل إلى أن الاتصال يهدف إلى انتقال المعلومات و الأخبار داخل الجماعة أو المجتمع بحيث يأخذ المجري أشكالا، و أنماط مختلفة، بمعنى أنه يكونوا حدا أو اثنين أو كليهما كأن يكون مجرى جمعيا أي نمطا لاتصال الجمعي، أو مجرى شخصيا أي نمطا لاتصال الشخصي، أما عناصر الاتصال فنستطيع أن نفيد من النماذج السابقة التطورات لوصف و تحليل هذه العملية بأن نلتقط العناصر الضرورية لعملية الاتصال بوصفها عملية إنسانية ونجملها في العناصر التالية من مرسل و رسالة و مستقبل، و تغذية راجعة و تشويش و تكون هذه العناصر متضمنة في الموقف الذي قد يكون سيكولوجيا أو اجتماعيا أو ثقافيا.