



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأطفال

محاضرات

## الاتصال البيداغوجي

مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر

تخصص: علم النفس المدرسي

إعداد

د. بن كريمة بوحفص

السنة الجامعية: 2025/2024





| فهرس المحتويات |                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------|
| الصفحة         | * الموضوعات                                               |
| 01             | * فهرس المحتويات .....                                    |
| 02             | * مقدمة .....                                             |
| 04             | المحاضرة 1 مفهوم الاتصال .....                            |
| 14             | المحاضرة 2 عناصر عملية الاتصال (1) .....                  |
| 20             | المحاضرة 3 عناصر عملية الاتصال (2) .....                  |
| 26             | المحاضرة 4 أنماط الاتصال .....                            |
| 34             | المحاضرة 5 نماذج الاتصال .....                            |
| 44             | المحاضرة 6 النظريات المفسرة للاتصال .....                 |
| 51             | المحاضرة 7 مفهوم الاتصال البيداغوجي (1) .....             |
| 58             | المحاضرة 8 مفهوم الاتصال البيداغوجي (2) .....             |
| 66             | المحاضرة 9 أطراف العملية الاتصالية البيداغوجية .....      |
| 76             | المحاضرة 10 مراحل العملية الاتصالية البيداغوجية .....     |
| 82             | المحاضرة 11 مهارات الاتصال البيداغوجي (1) .....           |
| 89             | المحاضرة 12 مهارات الاتصال البيداغوجي (2) .....           |
| 95             | المحاضرة 13 معوقات الاتصال البيداغوجي .....               |
| 104            | المحاضرة 14 قياس وتقييم الاتصال والتفاعل البيداغوجي ..... |
| 110            | * قائمة المراجع .....                                     |

## مقدمة

تتطرق هذه المطبوعة إلى دروس مقياس الاتصال البيداغوجي وفق مقرر السنة الأولى ماستر علم النفس المدرسي، وإن كانت دروس هذا المقياس في الحقيقة أكبر من أن يحيط بها كتاب أو مجلد، كوننا نتحدث عن مهارة من أهم المهارات الحياتية التي يتوقف عليها جزء كبير من الفعالية والتأثير والنجاح في الحياة. فالفرد منذ ولادته مرورا بجميع مراحل حياته يعيش مواقف اتصالية وتفاعلية مع بيئته؛ من البيت إلى الشارع وصولا إلى المدرسة. ونحن في هذا المقام سنتطرق إليه كمفهوم عام ثم التطرق إليه في إطاره البيداغوجي.

وللتذكير فإن هذا المقياس أدرج في السداسي الأول لطلبة السنة الأولى ماستر علم النفس المدرسي ضمن وحدات التعليم الاستكشافية، بحجم ساعي يقدر بـ 22 ساعة و30 دقيقة، وبرصيد 01 ومعامل 01 ويخضع لامتحان تقييمي. وقد جاءت المطبوعة في "14" محاضرة هدفت في مجملها إلى تقديم صورة شاملة عن المقياس من خلال تمكين الطالب من:

- معرفة ماهية العملية الاتصالية.
- الوقوف على التأصيل النظري لعملية الاتصال.
- التعرف على الاتصال البيداغوجي والشروط الواجب توافرها في كل عنصر من عناصره.
- تعزيز الوعي بأهمية الاتصال البيداغوجي في تحسين مخرجات التعليم.
- التطرق لأهم مهارات الاتصال البيداغوجي ومعوقاته.
- التعرف على آليات قياس وتقييم الاتصال والتفاعل البيداغوجي.

وما يجدر ذكره؛ أن هذا المقياس بشكل عام هام بالنسبة للطلبة الموجه إليهم وأيضا لجميع الطلبة بالجامعة. على أنه يمكن للطالب أن يتوسع في المحاضرات المدرجة بالعودة إلى ما أشير إليه من مراجع. وإذ هو يعتبر سنداً بيداغوجياً؛ نرجو من المولى سبحانه وتعالى

أن يجد فيه الطلبة على اختلاف تخصصاتهم ما يساعدهم في ترسيخ ثقافة الاتصال الفعال داخل المؤسسات التربوية أو خارجها، وأن يضعهم تحت تأثير الظروف المناسبة لمزاولة التكوين المتخصص، وأن يستفيد منه كل قارئ وكل مهتم بحقلي الاتصال والبيداغوجيا.



## المحاضرة 1: مفهوم الاتصال

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على مفهوم "الاتصال" لغة واصطلاحا.
- التوصل إلى إدراك أهمية الاتصال.
- استخلاص أهداف الاتصال.

### تمهيد

يعد الإنسان كائنا اجتماعيا بطبعه يألف ويؤلف، يتأثر ويؤثر، يرغب في التعبير عن نفسه وعن كل ما يدور حوله. وتوظيف هذا المفهوم لم يعد حكرا على ميدان دون آخر. بل صار متداولاً في العديد من مجالات وأوجه النشاط الإنساني؛ الإعلامية أو التربوية أو النفسية أو الاجتماعية، الخدماتية منها أو الاقتصادية، حيث صار يستقي منها مبادئه وموضوعاته.

وتتجلى وظيفة الاتصال أكثر بالنسبة للمجتمعات البشرية، وذلك في نقل تراثها الفكري والثقافي والحضاري من جيل إلى آخر للحفاظ على هويتها. ومن خلاله تتحدد طبيعة العلاقة السائدة بين أطرافه. كما أنه لا يفهم الاتصال إلا في ضوء قيم المجتمع ومعتقداته وأعرافه. وهو ما جعل من الاتصال موضوع دراسات وأبحاث، وتموضع كعلم قائم بحد ذاته يدرس بالمعاهد والجامعات.

### 1- تعريف الاتصال:

يعتبر الاتصال أساس النظم الاجتماعية وأقدم أوجه النشاط الإنساني، وصورة من صور النشاط النابع من حاجة الإنسان إلى الآخرين في تقدير الذات وإشباع الحاجات وتسيير الخدمات ونقل الخبرات وتبادل المعاني والأفكار، وعماد العلاقات والصلات التي تنشأ بين الأفراد، والذي صار يأخذ صورته في شكل شبكة دقيقة مترابطة من التفاعلات

والتواصلات. ولولاه لما كنا قد وصلنا إلى ما نحن عليه الآن من تقدم في جميع العلوم والتخصصات.

فمنذ أن وجد الإنسان على وجه الأرض والاتصال يلعب دورا هاما في حياته. فهو يمثل الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين. فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات... إلخ. والذي شهد طفرة في التقدم من حيث التنظيم والبحث مع التقدم التكنولوجي. ولا عجب ممن أشار إلى أن الاتصال يمثل 70% من الحياة اليومية.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الإنسان يقضي من 70% إلى 85% من وقته في الاتصال بالآخرين، إما عن طريق الإنصات، أو الحديث معهم، أو القراءة أو الكتابة للآخرين (أبو النصر، 2009، ص 18).

#### أ- التعريف اللغوي:

يرجع أصل كلمة اتصال communication في اللغة الانجليزية إلى الكلمة اللاتينية communis التي تم اقتباسها وترجمت إلى لغات أخرى في العالم، ثم شاع استخدامها ومعناها، وتعني common المشترك أو العام (سيد والجمل، 2014، ص 12).

أما في اللغة العربية فإن الاتصال أو التواصل يعني الصلة والعلاقة والبلوغ إلى غاية معينة من تلك الصلة. فنجد في اللغة أن الوصل هو خلاف الفصل. فالمصدر هو "وصل" والذي يمثل معنيين: الصلة والبلوغ، فالأولى تعني الربط بين كائنين أو شخصين، وذلك على عكس الانفصال والقطع والبعد... أما المعنى الآخر فهو البلوغ والانتهاء إلى غاية معينة (عزي، 2020، ص 91).



## ب- التعريف الاصطلاحي:

هناك تعاريف متعددة تناولت هذا المفهوم تنوعت بتنوع الاهتمام بهذه الظاهرة وزوايا النظر إليه وتنوع الأبعاد التي يشملها. فليس هناك تعريف جامع مانع متفق عليه. ومن بين هذه التعاريف نذكر:

يعرف الاتصال بأنه عملية نقل واستقبال أفكار أو معاني أو معلومات (كتابية، لفظية، غير لفظية) مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال (النوايسة، 2012، ص 16).

أما "محمود عودة" فيعرف مفهوم الاتصال بأنه العملية التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه (مكاوي والسيد، 1998، ص 24).

كما يعرف بأنه العملية التي يتم بواسطتها انتقال المعرفة من فرد لآخر أو مجموعة من الأفراد لتصبح مشاعا بينهم ومن ثم تؤدي إلى التفاهم والتفاعل، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى لتحقيقه ومجال تعمل فيه، ويؤثر فيها استعمال اللغة والإشارات ونقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك (سيد والجمال، 2014، ص 29).

ويعرف أيضا بأنه ظاهرة اجتماعية وحركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال، والمشتتة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة (أبو النصر، 2009، ص 15).

مما تم ذكره من تعاريف؛ نلاحظ اختلافها من حيث الإطار المرجعي وتأكيد كل منها على جوانب معينة من العملية الاتصالية. لنستشف من ذلك أن الاتصال:

- له وظيفة معرفية: تتمثل في نقل وتبادل المعلومات والآراء والأفكار (باعتبارها رموزاً ذهنية) وتبليغها مكانياً وزمانياً بوسائل لفظية وغير لفظية.
- له وظيفة نفسية وجدانية: باعتبارها تقوم على علاقات إنسانية وتفاعلات.
- وجود نظام مشترك من الرموز يتفق الأفراد على المعاني التي تحملها.
- تتضمن عملية الاتصال تفاعلاً مستمراً بين شخصين على الأقل في إطار سياق اجتماعي، لها فعل وردة فعل وأثر.
- عملية متعددة الجوانب.
- وجود عناصر تشكل العملية الاتصالية.
- لا يتم في فراغ، بل ينبغي النظر إلى النسق الاجتماعي الذي يحدث فيه وللوظيفة التي يؤديها في ذلك النسق.
- ترافقه مظاهر سلوكية وبالتالي القابلية للقياس والتقييم.

وعند تحليل العملية الاتصالية نجد أنها تتكون من عمليتين رئيسيتين:

أ- عملية إرسال: تبدأ عملية الاتصال بالفكرة التي ينتجها المرسل، ويقوم بتنظيمها وضبطها حتى يتسنى له نقلها للغير.

ب- عملية استقبال: والتي لا يمكن النظر إليها على أنها مجرد إسقاط ذهني للرسالة. فاستيعاب الرسالة عملية معقدة تتم فيها معالجة للمعلومات الواردة. حيث أنه بجانب آلية فك مدلول الكلمات والأصوات والأفعال، فهي نشاط ذهني متعدد الأبعاد، يسعى إلى بناء تصور دلالي لما يقال أو يرسل.

## 2- أهمية الاتصال:

يعتبر الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية الأساسية والمهمة التي لا يستطيع الإنسان الاستغناء عنها. وهذه العملية تبدأ بحياة الإنسان وتستمر طوال الحياة التي يعيشها، أي أن الاتصال يوفر إمكانيات الحياة والتقدم والتطور والتفاعل مع الآخرين، والعيش معهم

بتفاهم وقبول، ومحاولة مشاركتهم في الأفكار والآمال. والفشل في القيام بالاتصال يعني القلق والكبت والانعزال والابتعاد عن الآخرين وعن جميع الأشياء المهمة والفعالة.

وتتلخص الحاجات التي تتحقق بالاتصال حسب نصر الله (2001، ص 36-38) بما

يلي:

- الحاجة إلى الانتماء.
- الحاجة إلى الاطمئنان والاستقرار.
- الحاجة إلى تحقيق وتوكيد الذات.
- الحاجة إلى الاعتراف والتقدير.
- الحاجة إلى المعلومات.
- الحاجة إلى الفهم.

ويلعب الاتصال دورا هاما في حياة المنظمات، فمن خلاله يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء العلاقة، ومن ثم تمثل عمليات الاتصال الشرايين التي تربط بين أعضاء المنشأة وبين وحداتها وأنشطتها المختلفة، وبين الوظائف الإدارية المختلفة، لتحقيق الترابط والانسجام بينها. ويؤدي غياب الاتصال الفعال داخل المنظمة إلى مشكلات حادة، وإلى تبديد الموارد وتعطيل الإنتاجية (أبو النصر، 2009، ص 18).

ويمكن التمييز في أهمية الاتصال حسب سيد والجمل (2014، ص 34،35) بين وجهة

نظر المرسل ووجهة نظر المستقبل كما يلي:

فمن وجهة نظر المرسل؛ تتمثل أهمية الاتصال في:

- الإعلام: ويعني عملية نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو المستقبلين وإعلامهم بما يدور حولهم من أحداث.

- التعليم: ويعني تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه مهام الوظيفة.



- الترفيه: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- الإقناع: ويؤدي إلى حدوث تحولات في وجهات نظر الآخرين.
- أما من وجهة نظر المستقبل؛ فإن أهمية الاتصال تتمثل في:
  - ❖ فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
  - ❖ تعلم مهارات وخبرات جديدة.
  - ❖ الراحة والمتعة والتسلية.
  - ❖ الحصول على معلومات جديدة تساعد في صنع واتخاذ القرار، والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا.
- وفي هذا السياق، ترى هناء بدوي (2003، ص 23، 22) الوارد في لكل (2012، ص 49) أن أهمية الاتصال تكمن في أنه:
  - يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
  - يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم، وذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال تتسم بالصدق والصرحة والوضوح والشمول.
  - يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون.
  - إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها، وفي تدعيم المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
  - أنها أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

- إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين، وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها.
- تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع.
- مهارة الاتصال مهارة إنسانية فهي احترام الإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره، ومن خلالها يتم مواجهة احتياجاتهم الأساسية.

ويشير كليبر وآخرون (1970) الوارد في الهاشمي (2007، ص 87) أن أهمية الاتصال تبرز ثلاث آثار مهمة يحدثها وهي:

- أ- الأثر المعرفي: هو كل اكتساب لمعرفة أو معلومة كنتيجة للتفاعل مع الآخرين، أو بسبب التعرض لرسالة اتصالية جماهيرية أو عامة.
- ب- الأثر العاطفي: وهو ما يعرف بالمشاعر والعواطف الناتجة عن الفعل الاتصالي، مثل مشاعر الحب والكراهية، وما يخالغ ذواتنا عند التعرض لمضامين رسائل اتصالية.
- ج- الأثر الإدراكي الحركي: وتعني الاستجابة الجسدية واللفظية تجاه الرسائل الاتصالية ومضامينها، أي اجتماع الأثر المعرفي والأثر العاطفي والسلوكي على مستوى الفعل الحركي، وإحداث الاستجابة والأثر الاتصالي.

### 3- أهداف الاتصال:

لا يقتصر الاتصال على أنه مجرد نقل وتبادل معلومات لفظية وغير لفظية بين طرفين أو أكثر، بقدر ما هو نشاط إنساني ومهارة تهدف إلى تحقيق العديد من الغايات والأهداف تختلف باختلاف السياق الذي يحدث فيه. والاتصال الفعال حسب أبو النصر (2009، ص 16، 17) يساعد على:

- تبادل المعلومات.
- تحقيق التفاهم والانسجام.

- الفوز بتعاون الآخرين.
- إيضاح الأفكار والموضوعات والمضامين.
- إحداث التغييرات المطلوبة في الأداء والسلوك.
- أداء الأعمال بطريقة أفضل.
- منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور.

أما الهاشمي (2007، ص 121) فقد صنف أهداف الاتصال بصورة عامة إلى:

**أ- هدف توجيهي:**

وهذا النوع من الأهداف يمكن أن يتحقق نتيجة الاتصال وذلك بإكساب المستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل أو تثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها. ولقد اتضح من خلال الدراسات العديدة أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

**ب- هدف تثقيفي:**

يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم. بغرض مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

**ج- هدف تعليمي:**

عندما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات أو مهارات أو مفاهيم ومعلومات جديدة، وذلك في مجالات الحياة المختلفة. حيث أن هذه الجوانب تعود بالفائدة عليه عندما يكون في عمليات اتصال وتفاعل مع مجموعات أخرى. أو عندما يقوم بعمل أي نوع من أنواع الأعمال الاجتماعية التي تتطلب وجود مثل هذه المعارف المختلفة التي تلعب دورا فعالا في حياة الفرد والمجتمع.

#### د - هدف ترفيهي:

ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل تحمل في مضمونها طابعا خاصا لتحقيق الجوانب المذكورة. وهنا يمكن استعمال وسائل مثل المسرحيات والأفلام والمحادثات الهزلية، التي من خلال مضمونها وعرضها تؤدي إلى حدوث التأثير الإيجابي والترفيهي على نفسية الفرد أو الأفراد ومن ثم المجتمع.

#### هـ - هدف إداري:

وهو من الأهداف التي لها مكانة خاصة في عملية الاتصال الذي يكثر انتشاره واستعماله اليومي، في جميع المؤسسات والمنظمات التي يعمل فيها العديد من الأفراد في مجالات الأعمال المختلفة. وتتحقق هذه الأهداف عندما يتجه الاتصال داخل هذه المنظمات نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في الهيئة التنظيمية، لتحقيق المطالب والأهداف التي تضعها هذه المؤسسات أمامها وتحاول الوصول إليها.

#### و - هدف اجتماعي:

يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة. ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر. وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد (الهاشمي، 2007، ص 122).

كما يهدف الاتصال أيضا إلى:

- إحداث التغيير في السلوك الفردي والجماعي.
- التأثير في المستقبل بهدف إكساب أو تعديل أو تعزيز معارف أو مهارات أو قيم واتجاهات.
- نقل أو تبادل الخبرات والمعارف والمعلومات والمواقف.



- التعبير عن الآراء والاهتمامات ومشاركة الأفكار.
- إشباع الحاجات النفسية والمعرفية للأفراد.
- الزيادة من فرص التفاعل والتوافق بين أفراد المجتمع.
- توطيد العلاقات بين الأفراد والدافعية نحو العمل أو الدراسة، وتشجيعهم بجميع أساليب التحفيز.

وعليه؛ يمكن القول بأن الاتصال هو مهارة ترتبط بالإنسان في الأساس، تقوم على تبادل المعارف والخبرات بين طرفين كحد أدنى، بغية التبليغ والتأثير والتفاعل عبر وسائط وضمن سياق. وتبرز أهميته باعتباره الأساس والعنصر الجوهري في كل التفاعلات والعلاقات القائمة بين الأفراد. وإسهاماته تتعدى حدود الفرد والقائمين بالعملية الاتصالية إلى المجتمع ككل.

## المحاضرة 2: عناصر عملية الاتصال (1)

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على عناصر العملية الاتصالية.
- الوقوف على شروط نجاح الاتصال المتعلقة بكل عنصر.
- إبراز العلاقة التكاملية بين جميع العناصر.

### تمهيد

يعد الاتصال نسقا متكاملا يتضافر في إحداثه مجموعة من العناصر والأدوات. على أن تحديد هذه العناصر والتعريف بها يسهل من فهم العملية الاتصالية ويوضح مدى إسهام كل منها، والدور المنوط به تأديته ضمن هذا النسق، انطلاقا من مرحلة إنتاج الرسالة الاتصالية وانتهاء برودة فعل المستقبل على الرسالة. ويتوقف نجاح هذا التكامل على مدى توافر شروط محددة في كل عنصر، مع تجنب أي اختلال في أي أحد منها سواء كان بسبب داخلي أو خارجي.

وسوف يتم مناقشة كل عنصر من هذه العناصر بشيء من التفصيل، وذلك بالتعريف به وبدوره في عملية الاتصال وعلاقته بالعناصر الأخرى، وشروط نجاح العملية الاتصالية المرتبطة به.

### 1- المرسل (مصدر المعلومات):

هو مصدر الرسالة والقائم بصياغتها. فقد يكون مبتكرا لها أو مجرد ناقل. كما قد يكون شخصية عادية أو اعتبارية (مؤسسة)، بأن يقوم بتوجيه رسالته إلى شخص واحد أو عدة أشخاص. بهدف إكساب أو تنمية أو إحداث تغيير ما.

فالمرسل هو مصدر الرسالة التي تخرج عنه في صورة كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين، وله من وراء ذلك هدف يسعى إليه، ولا يتحقق هذا الهدف إلا بالتأثير على الآخرين (سليمان، 2014، ص 48).

ويعتبر المرسل الشخص المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم أو المهارات أو المبادرات أو الاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معه من الأفراد أو الجماعات في موقف معين، وهذا يتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة أو المهارة التي يرغب في توصيلها مع تحديد الوسيلة التي يستعملها في توصيل المعلومات (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 216).

وبهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المحتوى الذي يريد إيصاله إلى المستقبل، ويرمز ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة.

**ومن شروط نجاح عملية الاتصال المتعلقة بالمرسل ما يلي:**

- أن تكون اتجاهاته نحو نفسه إيجابية: فالثقة بالنفس عند المرسل تولد عند المتعاملين معه ثقة فيما يقوله أو يفعله، كما أن هذا الاتجاه الإيجابي يمنحه الشعور بالثقة. أما الاتجاه السلبي من المرسل نحو ذاته فيحتمل أن يؤثر على ذات الرسالة التي يصنعها وعلى مدى تأثيرها.

- أن تكون اتجاهاته نحو الرسالة إيجابية: فلا بد من أن يكون اتجاه المرسل نحو الموضوع الرسالة إيجابيا، فإذا لم يؤمن بصدق بما يقوله فإنه من الصعب عليه أن ينقل رسالته ويقنع الغير بها.

- أن تكون اتجاهاته نحو المستقبل إيجابية: فحينما يدرك المستقبل أن المصدر يحبه ويهتم به فإنه يصبح أقل انتقادا لرسائله ويزداد احتمال قبوله لما سينقله له، ويعبر عن ذلك أحيانا بأن هناك شيئا ما في المرسل يجعل المستقبل يتقبل رسالته بغض النظر عن منطقية المضمون (كفاي وآخرون، 2005، ص 66) الوارد في (لكل، 2012، ص 54).

- أن يكون المرسل موضع ثقة عند المستقبل، لأن هذه الثقة هي الأساس الذي يبنى عليه المستقبل تصديقه للرسالة. والمعيار هنا ليست الثقة المطلقة، ولكن المعيار الحقيقي هو ما يتصوره المستقبل بصرف النظر عن الدوافع (نصر الله، 2001، ص 41).

- أن يتوفر لدى المرسل المهارة والقدرة في استخدام اللغة اللفظية فيكون لديه المهارة في الكتابة والخطابة والمناقشة، هذه المهارات هي التي تؤثر في مقدرة المرسل في صياغة الرسائل التي تعبر عن أهدافه ونواياه، وأن يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسالته.

- يجب أن يكون ملماً برسالته، عارفاً بكيفية تصميمها بحيث تكون في صورة تجذب انتباه المستقبل، ويجب أن يعرف خصائص اتجاهات المستقبل وخصائص رسائل الاتصال، حتى يستطيع اختيار الوسيلة التي تتناسب مع المستقبل (نصر الله، 2001، ص 41).

كما يمكن إضافة بعض الشروط منها:

- ❖ أن يكون ملماً بمحتوى الرسالة وبالأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.
- ❖ أن يكون مستوى توقعه مرتفعاً عن أداء المستقبل.
- ❖ أن يكون متمكناً من مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية ووسائله المختلفة.
- ❖ أن يكون على اطلاع بخصائص وحاجات المستقبل وخبراته السابقة.
- ❖ أن تكون له القدرة على توفير مناخ نفسي اجتماعي يساعد على عملية الاتصال.
- ❖ أن يتمتع بمميزات الاتصال الفعال كالاتجاه نحو المستقبل، وحسن التحدث وحسن الصياغة والكتابة، والصوت المسموع والإنصات الجيد للمستقبل والصياغة السليمة للعبارات والنطق السليم للحروف... إلخ
- ❖ القدرة على التأثير والإقناع وتوليد الرغبة لدى المستقبل.
- ❖ أن يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، وللرسالة وهدفها.

- ومن أجل أن يتحقق الاتصال الناجح؛ أورد عبود (2009، ص 84) مجموعة من الكفايات التي يجب أن تتوافر في المرسل وهي:
- القدرة على وضع أهداف النشاط الاتصالي العامة والمرحلية بصورة واضحة ودقيقة وواقعية.
  - المعرفة الدقيقة بفحوى الخطاب وتوفر مهارات استعمال الأدوات اللغوية والرموز والإشارات.
  - التمكن من استخدام وسائل التشويق المناسبة بما يضمن انتباه المتلقي واستمرار اهتمامه بالرسائل.
  - القدرة على اختيار الوسيلة الاتصالية الأكثر فعالية في إيصال الرسالة وإتقان استخدامها.
  - الإحاطة بمواصفات المتلقي وقدراته ومهاراته ورغباته.

## 2- الرسالة:

يعرف عليان والدبس (2003، ص 40) الوارد في لكل (2012، ص 55) الرسالة بأنها النتاج المادي والفعلي للمصدر الذي يصنع فكره في رموز معينة.

فهي موضوع الاتصال ومحتواه. وتتضمن المعلومات أو الأفكار أو المبادئ أو الإحساسات أو المهارات أو الاتجاهات أو القيم التي صيغت في شكل نسق من الرموز اللفظية وغير اللفظية، مكتوبة أو في شكل موجات صوتية أو إشارة والتي يرغب المرسل في نقلها إلى المستقبل والتأثير عليه.

وعند الحديث عن الرسالة يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- التميز: وهي مجموعة الرموز التي إذا وضعت في ترتيب معين يكون لها معنى عند المستقبل. ويخضع اختيار الرموز التي تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكي يتحقق لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروف ملائمة عند المستقبل وفي الموقف الاتصالي بصفة عامة. ولا بد أن تكون الشفرة أو مفردات اللغة المستخدمة في



الرسالة ذات معنى واحد عند المرسل والمستقبل، وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز بين المرسل والمستقبل. لأنه كلما زادت نسبة الاتفاق على المعنى المتضمن في الرمز الواحد كلما زاد الفهم المشترك بينهما.

- مضمون الرسالة: هي المادة التي اختارها المرسل لتعبر عن أهدافه.
- معالجة الرسالة: وهي القرارات التي يتخذها المرسل في اختيار ترتيبه لكل من الشفرة والمضمون. فالمرسل قد يختار معلومة ما ويهمل أخرى، وقد يكرر دليلاً ما يثبت به رأياً، وقد يقدم ملخصاً في بداية الرسالة أو في نهايتها (الكحل، 2012، ص 55).

ومن شروط نجاح عملية الاتصال المتعلقة بالرسالة ما يلي:

- أن يخدم محتوى الرسالة الهدف المراد تحقيقه.
- أن يتناسب مضمون الرسالة مع قدرات المستقبل ودرجة استيعابه.
- أن تكون رموز الرسالة واضحة ومألوفة وغير قابلة للتأويل، وخالية من التعقيد والأخطاء وتعبر بصدق عن محتوى ومضمون الرسالة.
- الاختيار المناسب لوقت نقل الرسالة والوسيلة الأنسب لذلك.
- أن تحتوي صياغة الرسالة على مثيرات تضمن استمرار التشويق والإثارة والتفاعل وشدة الانتباه.
- أن يكون مضمون الاتصال واضحاً جلياً، حتى يمكن المستقبل من فهمه ونوفر له القسط الأكبر من الجهد، ونساعده على تنفيذ عملية الاتصال والتقيد السليم بمحتوى الرسالة.
- تفسير كل من المرسل والمستقبل الرسالة بصورة متماثلة الناتجة عن الخلفية الفكرية المشتركة بينهما.
- أن تثير الرسالة في المستقبل شعوراً بالحاجة إلى موضوعها.
- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث حاجاته واهتماماته.

- الوضوح والسلامة والخلو من الأخطاء المطبعية في حالة الاتصال المكتوب والمطبوع أو النحوية أو التعبيرية في الاتصال الشفهي والمسموع وحتى المكتوب.
- دقة بناء وإخراج الرسالة، سواء كان ذلك في اختيار الألفاظ والمصطلحات المؤثرة نفسياً في المستقبل، أو في استخدام العبارات الفعالة التي تجد طريقها إلى عقول وقلوب الجمهور المعني بالفكرة وبالمضمون الذي تحمله الرسالة.
- تضمين الرسالة الحجج المنطقية والعقلية والعاطفية.
- تجنب التشويش على الرسالة ما أمكن. وهناك نوعان رئيسيان من التشويش هما:
  - التشويش الميكانيكي أو الآلي: ويشمل أي تدخل فني يطرأ على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل. كأن تمر سيارة أو طائرة بصوتها المرتفع، أو عند حدوث خلل كهربائي في محطة الإذاعة أو التلفزيون.
  - التشويش الدلالي واللفظي: ويحدث داخل الفرد حينما لا يفهم المرسل المستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب.

## المحاضرة 3: عناصر عملية الاتصال (2)

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على بقية عناصر العملية الاتصالية.
- الوقوف على شروط نجاح الاتصال المتعلقة بكل عنصر.
- إبراز العلاقة التكاملية بين جميع عناصر العملية الاتصالية.

### 3- وسائط الاتصال (قناة الاتصال):

هي الأداة أو الأدوات التي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. فقد تكون مجموعة متكاملة من الأدوات الناقلة للرسالة كالحواس لدى الإنسان، ومنها كذلك الأدوات والوسائل السمعية والبصرية والإلكترونية التي يستخدمها المدرس والطلبة في الموقف التعليمي الكتاب، المجسمات والنماذج، الرسومات، الصور التوضيحية... إلخ

وتتوقف عملية اختيار الوسيلة على طبيعة الأفراد (إمكانات المرسل واستعدادات المستقبل)، وعلى طبيعة ونوعية الرسالة ودرجة أهميتها ودقتها، وما تحققه من تأثير في المستقبل، وعلى السرعة المطلوبة في عملية الاتصال، والأهداف المرجو تحقيقها، وأيضا عدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم.

وتتباين الوسائل فيما بينها، من حيث القدرة على تحقيق الأهداف المنشودة منها، وفي مدى قدرتها على نقل رسالة معينة وخاصة عند اختلاف المستقبلين للرسالة والتفاوت بينهم في أمور متعددة. هذا التفاوت يجعل إمكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا أمرا صعبا. هذا يعني أن عملية التنويع في استخدام الوسائل تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يقومون بعملية الاستقبال، وطبيعي أن هذا من شأنه أن يساعد على نجاح عملية الاتصال (نصر الله، 2001، ص 43).

ومن شروط نجاح عملية الاتصال المتعلقة بالقناة ما يلي:

- اتسام الوسيلة بالسلامة والخلو من العيوب الظاهرة، والأمانة والوضوح والإيجاز غير المخل.
- استخدام الوسائل المعينة في الوقت والمكان المناسبين وعدم الاختصار على الألفاظ فقط.
- ضرورة تعدد القنوات في الموقف الاتصالي.
- استخدام وسيلة اتصال تتناسب مع موضوع الاتصال والزمن المتاح.
- أن تكون في مستوى إدراك المستقبل، حتى لا تفسر بصورة مغايرة للمقصود أو تتسبب في تكوين مدركات خاطئة.
- إمكانية استخدامها من قبل أطراف العملية الاتصالية.
- توفرها على عناصر الإثارة والتشويق للمستقبلين.

#### 4- المستقبل:

هو الجهة أو الشخص المتلقي والمستهدف بالرسالة، أو هو الشخص الذي يراد إحداث تغيير ما فيه. فقد يكون المستقبل هو أحد الطلبة أو عدد منهم أو المعلم في حد ذاته. ويتأثر فهم المستقبل لمحتوى الرسالة بحالته النفسية ومدى التطابق بينه وبين المرسل (النوايسة، 2012، ص 16).

ويكون التلقي بواسطة حاسة أو أكثر، وذلك لإعطاء فكرة أو لأخذ رأي أو لإكساب خبرة تعليمية جديدة أو لتعديل سلوك. ويتواجد المتلقي أو المستقبل في أشكال مختلفة فردا كان أو جمهورا، وهو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث وكذلك المشاهد. حيث يستقبل الرسالة بأحد حواسه، ثم يقوم بمحاولة فك رموزها واستيعاب مضمونها وتفسير محتواها والتفاعل معها.

ومن شروط نجاح عملية الاتصال المتعلقة بالمستقبل ما يلي:

- الإطار الدلالي للمستقبل يؤثر على استجابته على الرسالة التي ترسل إليه، لأن الرسالة تصبح مجرد حروف لا قيمة لها، والأصوات لا مغزى لها إذا انعدم فهمها، أو كانت الرموز تكون غير معروفة للمستقبل. لأن كل جماعة أو كل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات التي تتحكم فيما يصدر عنه من سلوك وفي كيفية نظرتة للأشياء، وهذه التصورات بطبيعة الحال مشتقة من البيئة التي جاء منها أو يعيش فيها بالإضافة إلى ثقافته.
- دافعية المستقبل إلى المعرفة: من الخطأ الاعتقاد أن إدراك المستقبل للرسالة هو من الأمور المضمونة بمجرد أن يقوم المرسل بإرسال رسالته، عن طريق وسيلة من الوسائل. حيث أن الفرد يدرك ما يريد أن يدركه، ويعرض ويبتعد عما لا يهتم به. وهذا يتوقف على الدوافع الموجودة لدى الفرد ويريد إشباعها سواء كانت هذه الدوافع والحاجات أولية أو ثانوية (نصر الله، 2001، ص 42-43).

كما نجد من شروط النجاح ما يلي:

- أن يتغلب على الخوف والخجل من التواصل.
- أن يتمتع بقدر مقبول من الدافعية وشدة الانتباه.
- له القدرة على فك ترميز وإشارات الرسالة.
- أن يشارك وبفعالية أثناء عملية الاتصال.
- ألا يكون لديه قصور في مستوى الإدراك الحسي، أو ضعف في الخبرات السابقة.
- التمتع بالإنصات الجيد وبمهارات الإصغاء، والمحافظة على الاتصال البصري وعدم مقاطعة المرسل.
- عدم وضع افتراضات مسبقة على مرسل الرسالة، أو إصدار أحكام قبل الإلمام بقدر كبير من المعلومات المستقبلية.
- حسن العلاقة بين المرسل والمستقبل وتوفر الثقة بينهما.

- بلوغ درجة مقبولة من الانسجام والتجانس مع المرسل.
- امتلاك مهارات الإصغاء والتفكير السليم.
- عدم تلقي العديد من الرسائل في آن واحد مما يدفع المستقبل إلى الاهتمام ببعضها وإهمال الآخر.
- توفر الدافعية للمعرفة وتلقي الرسائل والرغبة في المشاركة في العملية الاتصالية.
- القدرة على استخدام الوسائل التي يخاطبه من خلالها المرسل كالبرمجيات أو البريد الإلكتروني...إلخ

## 5- التغذية الراجعة (رجع الصدى):

هي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استيعابه.

وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة، سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الاتصال، وأن الرسالة المطلوب توصيلها تصل بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل، وأن المستقبل يفهم الرسالة (أبو النصر، 2009، ص 24).

وتعني أيضا مدى تأثير جهاز الإرسال على جهاز الاستقبال، وكذلك مدى تأثير المرسل بمواقف الجهاز المستقبل وردود فعله، إذ على ضوء ذلك قد يقوم جهاز الإرسال بإدخال بعض التعديلات على محتوى الرسالة تمشيا مع مواقف جهاز الاستقبال (الهاشمي، 2007، ص 86).

فهي بذلك تمثل الأثر الذي يتركه رد فعل مستقبل الرسالة على المرسل، للتحقق من مدى فهمه للرسالة ومدى استجابته لها، وتكون في شكل علامات أو حركات أو كلمات بالاتجاه الإيجابي أو السلبي، بشكل فوري أو مؤجل، بهدف تصحيح الرسالة أو تدعيمها.



والتي تتأثر بمدى فهم المستقبل للرسالة. وبالتالي فهي عملية قياس وتقييم لفاعلية العناصر الأخرى لعملية الاتصال.

ولقد أوردت لكحل (2012، ص 63) تصنيفات عدة لرجع الصدى (التغذية الراجعة) وذلك:

✚ من حيث تأثيراته وينقسم إلى نوعين هما:

رجع الصدى الإيجابي: الذي يؤكد للمصدر أن التأثير المقصود من الرسالة قد تحقق.  
رجع الصدى السلبي: الذي يحيط المصدر علماً بأن التأثير المقصود للرسالة السابقة لم يتحقق.

✚ من حيث أسلوب توقيته، وينقسم إلى عدة أنواع هي:

رجع الصدى الفوري: وهو الذي يتم كاستجابة فورية للاتصال.  
رجع الصدى المؤجل: وهو رجع الصدى الذي يتأخر وصوله إلى المتصل، وهو من مميزات الاتصال الجماهيري لأنه بطيء في وصوله إلى المتصل.  
رجع الصدى المتقدم: الخاص بالاتصال بالجماهير، والذي يسعى فيه المتصل لمعرفة ردود أفعال الجمهور، وذلك من خلال اختبار مسبق للبرنامج يجري على جماعة مختارة من الجمهور، يسألون فيه التعبير عن استجاباتهم للبرنامج الذي يكون موضع الاختبار، بحيث يشيرون إلى ما أعجبهم وما لم يعجبهم في البرنامج.

✚ من حيث أسلوب أدائه، وينقسم إلى نوعين:

رجع الصدى اللفظي: ويكون من خلال الكتابات النقدية والمقترحات التي يقدمها النقاد والقراء إلى الصحف والمجلات وبرامج الإذاعة.  
رجع الصدى غير اللفظي: الذي يتم التعرف عليه من خلال أرقام المبيعات في حالة الصحف والمجلات، وحجم المستمعين والمشاهدين بالنسبة لبرامج الإذاعة والتلفزيون.

انطلاقاً من المفهوم السابق؛ يمكن القول بأن التغذية الراجعة:

- تقيس مدى التأثير الذي أحدثته الرسالة في المستقبل.
  - تقييم مدى فهم أو تجاوب المستقبل للرسالة.
  - تساعد المرسل على تعديل محتوى الرسالة أو الوسيلة المستعملة في عملية الاتصال.
- ليمكن القول؛ بأن في عملية الاتصال يتفاعل المرسل مع المستقبل في نطاق رسائل معينة باستخدام وسيط يربط بين الطرفين المتصلين مع تقديم تغذية راجعة إن تحتم الأمر. على أن عدم توافر شروط محددة في كل قطب من الأقطاب السابقة قد يتحول إلى معيق حقيقي لعملية الاتصال.

## المحاضرة 4: أنماط الاتصال

### الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على تصنيف الاتصال بحسب عدة معايير مع تقديم الأمثلة.
- الوقوف على دور كل عنصر من عناصر الاتصال في التصنيفات المذكورة.
- إبراز خصائص ومميزات الاتصال في كل تصنيف.

### **تمهيد**

يحقق الاتصال أغراض ووظائف متنوعة. ترتبط على نحو وثيق بنمط الاتصال المستخدم. ولقد تعددت هذه الأنماط بحسب أساليب الاتصال ووفق أساس معين. على أن أكثرها شيوعا كان تصنيفه بحسب اتجاه الاتصال (عمودي، أفقي، متعدد الاتجاهات)، وأيضا بحسب شكله (لفظي، غير لفظي)، وعلى أساس طبيعته (مباشر، غير مباشر، مزدوج)، وتبعا للجمهور (فردى، جماعى، جماهيرى). والتفصيل الموضح أدناه يوضح كل ذلك.

### **1- التصنيف بحسب اتجاه الاتصال:**

ونميز فيه ثلاثة أنواع. على أن الاتصال الناجح هو الذي تتداخل فيه الأنواع الثلاثة.

#### **أ- اتصال باتجاه واحد (عمودى):**

ويكون من المرسل إلى المستقبل (المتلقى)، دون أن يعطى المستقبل فرصة للتعبير. إذ يعد قوام التربية التقليدية، ونمط غير محبب في المواقف التعليمية، وذلك لما لمشاركة التلميذ وتفاعله مع المعلم من ضرورة تؤكدتها جميع نظريات التعليم والتعلم. وبالرغم من سلبياته إلا أنه لا يمكن الاستغناء عنه كونه مفتاح لا بد منه للولوج إلى ما بعده. على ألا يأخذ أكثر من لحظات موزعة بإحكام على أجزاء الحصة وخطوات الدرس.

## ب- اتصال باتجاهين (أفقي):

يحدث في هذا النوع من الاتصال انتقال الرسائل من وإلى المرسل، ويمكن لكلا الطرفين الإحاطة بما يفكر به الآخر ويشعر به. يعمل أثناءه المعلم على توزيع لحظات التواصل بينه وبين أكبر عدد ممكن من تلاميذه. فبالرغم من أنه قوام الطريقة الحوارية في التدريس؛ إلى أن المعلم يبقى فيه هو السائل ليظل التلاميذ طوال الحصة هم المجيبون.

## ج- اتصال متعدد الاتجاهات:

يعتبر هذا النوع قوام الطرق النشطة في التدريس، ويتمتع بالأولية في الوضعيات التعليمية التعلمية القائمة على الملاحظة والتجربة والممارسة. يكون فيه المدرس أحد عناصر المجموعة، يتجسد دوره في المساعدة والتوجيه بعيدا عن فرض الرأي أو تقديم حلول جاهزة.

## 2- التصنيف بحسب شكل الاتصال:

يعتبر هذا التصنيف من أهم التصنيفات المعتمدة. ونميز فيه:

### أ- اتصال لفظي:

هو ذلك الاتصال الذي يعتمد على اللفظ والكلمات التي تشمل الكلام والكتابة. ومثاله: المذكرات، التقارير، الكتب، الصحف اليومية، المجلات التي تعتبر كلها من الوسائل المكتوبة. أما الوسائل غير المكتوبة فمن أمثلتها: المحاضرة، الندوة، المؤتمر، حلقات المناقشة، المقابلات وغيرها. ويتم الاتصال اللفظي عن طريق استخدام اللغة المنطوقة ويستخدم هذا الأسلوب في توصيل الرسالة من الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 225).

ومن أجل تطوير التواصل اللفظي (الشفهي أو المكتوب) باستعمال اللغة بمفرداتها ومعانيها المتنوعة وتحسينها وجب: أن تعني الكلمات والعبارات نفس الشيء للمرسل والمتلقي، وأن تكون الرسالة مرتكزة على الخبرة المشتركة، مع تطوير القدرة اللفظية للطرفين وتطوير مهارات الإسماع والاستماع والإقناع، عبر استخدام وسيلة أو بدونها.

ويهتم هذا النوع أساسا بالكلمات المنطوقة أو المكتوبة، حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو مؤسساتية أو جماهيرية. ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظي من شخص إلى آخر، بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن الفكرة نفسها ولكن باستخدام كلمات مختلفة (شعر، نثر، زجل، أو لغة عامية) وهذا هو الذي يؤدي إلى التنوع في عملية الاتصال (سليمان، 2014، ص 84).

وينقسم هذا النوع بدوره إلى:

#### ✚ اتصال شفهي:

ويتجسد في الكلام والتخاطب المباشر بين المرسل والمستقبل، أو باستعمال آلة كما هو الحال في التسجيلات، المقابلات الشخصية، الاجتماعات والمناقشات، المكالمات الهاتفية... الخ. حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ونبرته ومخارج الحروف دورا كبيرا في إضافة معاني أخرى للرسالة. ويتميز هذا الاتصال بسهولة وسرعة تعديل القرارات أو التعليمات لتتلاءم مع الموقف، كما تتيح الفرصة للمرسل لكي يتأكد من استيعاب وفهم المستقبل للرسالة.

#### ✚ اتصال كتابي:

ويعتمد على نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمة المكتوبة (شرح السبورة، كتب، صور، مجلة المدرسة، لوحة الإعلانات...). ويتميز هذا الاتصال بوجود فرصة كافية للمرسل في اختيار محتوى الرسالة وصياغتها ومراجعتها، واعتبارها مستند مادي يمكن الرجوع إليه بسهولة، كما يسمح بنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد، مع إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل إن استدعى الأمر ذلك.

#### ب- اتصال غير لفظي:

عرف كل من "تورتيلو" و"ديوين" الاتصال غير اللفظي بأنه تبادل المعلومات مبدئيا من خلال الرسائل غير اللفظية، التي تتضمن لغة الجسد وتعابير الوجه والاتصال البصري

والاتصال باللمس والمسافة ونبرات الصوت والصمت واستخدام الوقت (النوايسة، 2012، ص 88). فإذا اقترنت الإشارة باللفظ في موضعها الملائم أثرت تأثيراً عظيماً. ويلجأ إليها المرسل لتوضيح الرسالة اللفظية أو لزيادة تركيز انتباه المستقبل.

وأشكال التعبير غير اللفظي عديدة ولها دلالات نفسية واجتماعية والتي يتخذ منها طابع الموقف من الآخر والمكانة التي يحظى بها على المستوى الاجتماعي، ولها دلالات خاصة في كل ثقافة من مجتمعات العالم (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 226).

ويتشكل هذا النوع في الأساس من لغة الجسد التي عرفها "آلان بيز" بأنها اتصال غير لفظي يعتمد على التواصل بين المرسل والمستقبل، باستخدام التلميحات والإشارات والحركات الصادرة عن الجسم (أبو النصر، 2009، ص 85).

ويشتمل هذا الاتصال على وجه الخصوص على كل من:

- تعابير الوجه: الانبساط، إظهار علامات الحيرة، تعبيرات الجبين، حركة الشفاه والفم ...
- الصوت: طبقة الصوت، ارتفاع وسرعة الصوت، نغمة الصوت ونبرته، الصمت...
- الحركات والإيماءات ذات الدلالة: مثل حركات اليد (البسط، القبض)، حركة الأصابع، حركات الرأس، الإشارة، اللمس، لغة التقارب المكاني ...
- لغة العيون: الاتصال البصري، التحديق، تصعيد الحاجبين ...
- المظهر: نوع اللباس ولونه، استعمال الروائح والعطور ...

وفي المجال التعليمي فإن هذا الاتصال لا يقل أهمية عن الاتصال التعليمي اللفظي رغم أنه لا يشكل سوى جزءاً محدوداً من عملية الاتصال؛ إلا أنه يؤثر بشكل واضح في تحقيق أهداف التعلم. وقد يكون أحياناً أنجع وأبلغ أثراً في مواقف تعليمية محددة ومع فئات من المتعلمين. شريطة عدم احتكار المحادثة، أو مقاطعة المتحدث، أو الشرود وأحلام اليقظة، أو الحركة بقلق وإظهار الملل ...

ومن خصائصه أنه:

- ✚ عالمي الاستخدام.
- ✚ يكون أحيانا أكثر قوة وتأثيرا وفي أحيان أخرى يكون هذا النوع هو الوحيد الفعال مع بعض فئات المتعلمين.
- ✚ يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- ✚ يعتمد غالبا على حاسة البصر.

والاتصال غير اللفظي يؤدي بالعديد من الوظائف أهمها:

- التأقلم مع المتحدث وخلق نوع من الثقة المتبادلة.
- زيادة الانتباه وتعزيز وتأكيـد الاتصال اللفظي.
- نقل المشاعر والعواطف وتفهم النوايا.
- يكشف نوعية العلاقة بين المرسل والمستقبل.
- كشف التناقض مع الاتصال اللفظي.

وحتى يكون الاتصال فعالا؛ يجب أن يكون هناك قدرة على الجمع بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي، وهو ما يصطلح عليه بالاتصال المركب Multi-media communication الذي يستخدم خليطا متعددا من أنواع الاتصال السابقة في آن واحد، كما يحدث في الاتصال الملفوظ المكتوب والمرئي المسموع القائم على الأفلام المتحركة والتلفزيون والكمبيوتر وغيرها.

### 3- التصنيف بحسب طبيعة الاتصال: ونميز فيه:

#### أ- اتصال مباشر:

يجري هذا الاتصال الحي وجها لوجه بين المرسل والمستقبل (دون وسيط) في زمان ومكان واحد، وفيه يمكن إدراك انطباع الطرف المقابل، كما تحصل فيه التغذية الراجعة الفورية، مع إمكانية التعديل في الرسالة. ومثاله: اتصال المعلم بالتلاميذ، اتصال المرشد النفسي بالعميل.



#### ب- اتصال غير مباشر:

يجرى هذا النوع دون أن يكون طرفا عملية الاتصال في مكان واحد، ويعتمد على استعمال الأجهزة أو الوسائط (الهاتف). وهنا يصعب الحصول على التغذية الراجعة أو الإفادة منها.

#### ج- اتصال وسطي أو مزدوج:

يجري هذا الاتصال بشكل غير مباشر، ولكن كل من المرسل والمستقبل يستطيع ملاحظة ردود فعل الآخر. فهو يجمع بين خصائص الاتصال المباشر والاتصال غير المباشر عبر وسيط تقني، مثل الاتصال عبر الانترنت ...

#### 4- التصنيف بحسب الجمهور: ويصنف إلى:

##### آ- اتصال فردي (شخصي):

وهو الذي يستهدف فردا واحدا (اتصال محدود)، في إطار علاقة شخصية أو موقف اجتماعي محدد، كالاتصال بالطالب في الدرس الخصوصي، المقابلة الشخصية، الاستشارة المباشرة.

##### ب- اتصال جماعي:

ويحظى هذا النوع باهتمام الباحثين، حيث يستهدف مجموعة من المستقبلين يشتركون من حيث الزمان والمكان، يكون التفاعل قائما على النقاش بهدف تحقيق فهم مشترك أو اتخاذ قرار جماعي. ومثاله إلقاء المحاضرات على الطلاب.

##### ج- اتصال جماهيري:

ويتم فيه الاتصال بين مرسل أو مؤسسة إعلامية إلى جمهور عريض وغير متجانس يصعب فيه تحديد مواصفات المستقبلين بدقة، سواء أكان ذلك من حيث الزمان أو المكان أو الخصائص العامة، كإلقاء محاضرة على الانترنت لجمهور واسع عبر العالم.

ومن مميزاته أن:

- التغذية الراجعة غير ملاحظة كما قد تكون متأخرة.
- المتلقي جمهور ضخم يتصف بعدم تجانس أفراده في القدرات والأعمار والميول.
- يستخدم فيه قنوات اتصالية تكنولوجية وإعلامية.

وهناك تصنيف آخر لفعل التواصل وهذا تصنيف "باتسون" (Batesen) الذي يميزه إلى اتصالات متكافئة وهي التي تحدث بين شخصين متكافئين، أو ندين، كما هو الشأن في نموذج الحوار السقراطي، أو في تواصل مديرين أو أستاذين أو تلميذين ... الخ. وتواصلات أخرى متكاملة ويقصد بها الاتصال الذي يحدث بين شخصين غير متكافئين على مستوى الوضع الثقافي التعليمي والاجتماعي، أو على مستوى الأدوار والإمكانيات والقدرات الوظيفية. ويستلزم هذا النوع جهودا كبيرة لتقريب المسافة بين المتواصلين بأن يجهد المرسل نفسه في تبسيط عباراته وملاءمتها، وأن يجهد المستمع أو المستقبل نفسه لفهم الخطاب واستيعابه.

وهناك من يصنف أنماط الاتصال إلى أربعة أنماط رئيسية حسب الشكل الذي تأخذه وهي كالتالي:

#### - النمط الأول (شكل العجلة):

يتيح هذا النمط لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو القائد.

- النمط الثاني (شكل الدائرة):

ويكون كل عضو في هذا النمط مرتبط بعضوين. أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يمكنه الاتصال بهم مباشرة.

- النمط الثالث (شكل السلسلة):

يكون في هذا النمط جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو أكثر إلا إذا كان أحد الأفراد يمثل مركزاً مهماً. ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسيط.

- النمط الرابع (الشكل الكامل المتشابك):

يتاح في هذا النمط لكل أفراد التنظيم أو المؤسسة الاتصال المباشر بأي فرد في هذا الجهاز. بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.

## المحاضرة 5: نماذج الاتصال

### الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على مفهوم النموذج.
- الكشف عن وظائف النموذج.
- التعرف على أكثر نماذج الاتصال شيوعا وشهرة.
- الوقوف على الفروق بين النماذج أحادية الاتجاه والنماذج ثنائية الاتجاه.

### **تمهيد**

استدعت الحاجة مع تطور المجتمعات وتعدد وسائل الاتصال إلى دراسة عملية الاتصال بشكل علمي، الأمر الذي أدى بالعديد من العلماء إلى وضع عدة نماذج بغية الاقتراب أكثر من ماهية العملية الاتصالية وتداخلاتها. ففهم هذه النماذج يساعدنا كثيرا في إتقان مهارات تطبيقها في الواقع العملي والتربوي. كما أن هذه النماذج لا تتطوي على تباين في وجهات النظر فحسب، بل على نمو في إدراك طبيعة عملية الاتصال بصورة أكثر عمقا وتفصيلا.

### **1- تعريف النموذج:**

يستخدم مفهوم النموذج في مختلف مجالات العلوم من أجل تسهيل عملية فهم الظواهر وتحليلها وتفسيرها. ويعرف النموذج بأنه عبارة عن تمثيل مادي أو مفاهيمي أو رياضي لبيانات ظاهرة حقيقية يصعب ملاحظتها مباشرة، وتشرح هذه التمثيلات كيفية عمل هذه الأشياء. ويستخدم النموذج لوصف تركيب أو وظيفة شيء ما، أو لتقريب المفاهيم والأفكار.

كما يعرف بأنه عبارة عن محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثا أو نظاما معيناً في شكل رمزي (مكاوي والسيد، 1998، ص 35).

ويعرف أيضا بأنه تمثيل نظري مبسط للعالم الحقيقي، وهو ليس بحد ذاته أداة تفسيرية ولكنه يلعب دورا هاما وموجها لصياغة النظرية (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 273).

## 2- وظائف النموذج:

تعمل النماذج على تبسيط وتسهيل نظريات الاتصال المعقدة، وتقديم صورة عامة تساعد على توضيح العلاقات بين عناصر أي ظاهرة أو موضوع ما، مما يساعد على البحث العلمي وتطويره.

وقد وضع عبد المقصود والحداد (2014، ص 273، 274) وظائف النموذج فيما يلي:

### أ- الوظيفة التنظيمية:

وتتمثل في مقدرة النموذج على تنظيم عناصر أو أجزاء الظاهرة، وربطها بشكل منطقي بحيث يظهر التشابه والصلات والعلاقات بين البيانات التي يسبق إدراكها، وكيفية التفاعل فيما بينها داخل إطار منظم.

### ب- الوظيفة التنبؤية:

حيث يساعد على التنبؤ بالسلوك المستقبلي أو النتائج المحتملة للظاهرة. وتتضح هذه الوظيفة إذا قام نموذج جديد بشرح لما لم يكن مفهوما من البيانات من قبل، فإنه يتضمن دائما نظرة مستقبلية تنبؤية. وإذا كان النموذج ذو طبيعة عملية فإنه يتضمن تنبؤات يمكن التحقق منها.

### ج- الوظيفة الموجهة:

وتتضح هذه الوظيفة إذا لم يتم التحقق من التنبؤات لنقص في تكتيكات القياس، يمكن أن تصبح التنبؤات أدوات موجهة، والتي يمكن أن تقود إلى طرق وحقائق جديدة غير معروفة من قبل. حيث يقدم إطارا إرشاديا يساعد في اتخاذ القرارات أو تحسين الممارسة الميدانية.

#### د- وظيفة القياس:

تسمح النماذج بمدى من التنبؤات تتراوح ما بين النوع البسيط نموذج (نعم) أو (لا) إلى نماذج تتعامل بالكامل مع تنبؤات كمية حول (متى وكم ؟). وإذا أتاح النموذج تنبؤات كمية بالكامل مع درجة من الدقة مع (متى أو كم) فإنه يصبح ذا صلة بقياس الظاهرة، وفي هذه الحالة فإن الحصول على البيانات بمساعدة النموذج تكون قياسا، سواء أكان ذلك ترتيبا فقط أو كان ذلك من مقاييس النسب.

#### 3- أهم النماذج الاتصالية:

نتيجة لتطور الدراسات في مجال الإعلام والاتصال، ظهرت العديد من النماذج الاتصالية التي حاولت تفسير الظاهرة. لكن بالعودة إلى التراث النظري يتبين صعوبة استقراء كل النماذج التي تطرقت لموضوع الاتصال، لئيم التطرق إلى أهم النماذج المعروفة وهي:

#### 3-1- نموذج "هارولد دوايت لازويل" (1987-1902) Harold Dwight Lasswel :

وضع هذا النموذج عالم السياسة الأمريكي "هارولد لازويل" سنة 1948. ويعتمد هذا النموذج على أربعة من عناصر الاتصال التي سبقت الإشارة إليها وهم المرسل أو القائم بالاتصال، وفحوى الرسالة والواسطة المستخدمة في إيصالها، والجمهور المستهدف، علاوة على الغرض من الاتصال. ويضع "لازويل" ذلك في صيغة أسئلة متسلسلة (من يقول ؟ ماذا يقول ؟ وبأية وسيلة يوصل قوله ؟ ولمن يقول ؟ وبأي قصد ؟) معتبرا أن الإجابة عن هذه الأسئلة مجتمعة تشكل عملية الاتصال (عبود، 2009، ص 48).

ويرى "لازويل" أن جميع عمليات الاتصال تكون في اتجاه واحد أو في خط واحد من المرسل إلى المستقبل وليس بالعكس، وهذا يعني عدم وجود أهمية للعناصر الوسيطة الأخرى وحتى فاعلية وإيجابية المستقبل التي تتوقف على الأبعاد النفسية والاجتماعية المؤثرة عليه. بالإضافة إلى كل ذلك فإن صاحب هذا النموذج لا يشير إلى ردود الفعل التي تصدر من المستقبل وتصل إلى المستقبل. أيضا فإن "لازويل" لا يتطرق إلى أهمية وجود الخبرة

المشاركة بين المرسل والمستقبل. لأن الاستجابة التي تحدث لدى المستقبل وتصل منه إلى المرسل لا تحدث بصورة آلية، بل تعتمد على جميع العوامل الشخصية والقوى الثقافية للمستقبل. وذلك لأن العوامل النفسية تلعب دورا هاما في عملية الإدراك والتذكر، التي لها أهمية كبيرة ودور فعال في عملية اختيار ما يصطدم به من معلومات، والتي يتذكرها وفقا للعوامل النفسية أو الاستعدادات والاتجاهات والقيم الموجودة لديه (نصر الله، 2001، ص 147).

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكي الذي انتشر كثيرا في الولايات المتحدة الأمريكية ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة. ويتمظهر هذا المنظور عندما يركز "لازويل" على الوظيفة التأثيرية، أي التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابا وسلبا.

كما أن هذا النموذج وعناصره يشير إلى أن عملية الاتصال صارت أشبه بمهمة الإعلام، بمعنى أن الاتصال يسير بخط واحد من المرسل للمستقبل دون اعتبار للوسيط والمستقبل (الهاشمي، 2007، ص 112).

### 3-2- نموذج "جورج جيربнер George Gerbner":

يعد من بين أهم النماذج الاتصالية، يتوسع هذا النموذج في تفسير العملية الاتصالية التي ركزت على عملية إدراك الواقع وتفسير الرسائل الاتصالية. ويوضح أن ما ينقل عبر عملية الاتصال ليس الواقع في حد ذاته، بل تصور المرسل لهذا الواقع. وقد انطلق من فكرة مفادها أن الاتصال ليس عملية ميكانيكية بسيطة لنقل الرسائل، بل هي عملية إنسانية معقدة تقوم على الإدراك والتفسير والتأويل.

ويحدد هذا النموذج في عشر مفردات (شخص، يدرك حدثا، ويستجيب، في موقف ما، عبر وسائل، ليصنع مواد مناسبة، بشكل ما، وسياق ما، بنقل محتوى، له نتائج). وواضح أن

الشخص المقصود هنا هو المرسل، الذي يتفاعل مع الواقع، فينقله إلى الآخرين بقصد التأثير فيهم، وأن النموذج المطروح أكثر اهتماما ببيئة الحدث المنقول إلى الآخرين، مع تركيزه على كيفية صياغة الرسالة (عبود، 2009، ص 49).

تتضح أهمية هذا النموذج في مدى إبرازه للدور المحوري لكل من المرسل والمستقبل وعند إشارته إلى أن المعنى لا ينتقل بشكل ثابت، بل يتشكل عبر التفسير والتأويل، كما يبرز دور الثقافة والخبرة الشخصية في فهم الرسالة الاتصالية.

### 3-3- نموذج "كلود شانون ووارن ويفر" Claude Shannon & Warren Weaver:

بعد عام من ظهور طريقة لازويل" نشر "كلود شانون" نتائج البحث الذي أجراه لشركة "بيل" للهاتف لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات. وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج شانون و ويفر" للاتصالات (سيد والجمل، 2014، ص 133).

يقدم هذا النموذج العملية الاتصالية بصورة أكثر مهنية من مجرد الوصف الذي تناوله النموذجان السابقان. إذ يرى أنها على النحو التالي: (مصدر معلومات، ينقل رسالة، عبر جهاز إرسال، يحمل إشارات، يحدث تشويش، جهاز تقليص 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 إعاقه إيصال الرسالة (عبود، 2009، ص 49).

ويجب على مصدر المعلومات أن يضع في اعتباره وجود تشويش أو تدخل قد يحدث نتيجة لعوامل نفسية أو معنوية أو آلية. وعندما يحدث ذلك والرسالة في طريقها إلى المستقبل يؤثر تأثيرا في عملية الاتصال، إلى حد أنها تكون عرضة للفشل في تحقيق أهدافها، أو أنها تكون عرضة للتحريفات والأخطار. من هنا تكمن أهمية الابتعاد عن المؤثرات السلبية وأهمية وصول الرسالة بصورة واضحة ومحددة (نصر الله، 2001، ص 149).



كما أنه نموذج يقوم على مفاهيم رياضية تشبه الاتصال بعمل الآلات التي تنقل المعلومات، وعلى الرغم من أن النموذج هو نموذج هندسي متخصص في توضيح مشاكل الاتصال؛ إلا أنه يتسم بالليونة الكافية التي تجعلنا قادرين إلى حد ما على استخدامه في مجالات الاتصال البشري، وذلك بعد إجراء بعض التعديلات الطفيفة للمصطلحات المستخدمة.

ومن ثغرات هذا النظام الخطي أنه لا يطبق في كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقبلون، وانعدم الفهم الاجتماعي والسيكولوجي أثناء التفاعل التواصل بين الذات المفكرة. كما يبقى المتلقي سلبيا في تسلمه للرسائل المشفرة (سليمان، 2014، ص 58، 57).

وما يمكن قوله على هذا النموذج أنه نموذج خطي أحادي الاتجاه بحيث يعتبر المستقبل عنصرا سلبيا، ركز على الجانب التقني للاتصال على حساب المعنى والتفسير الثقافي، كما أنه بالرغم من اهتمامه بنقل الرسالة والتقليل من التشويش إلى أنه لم يعر اهتماما بالتغذية الراجعة.

### 3-4- نموذج ديفيد برلو David Berlo:

يتضمن هذا النموذج العناصر الأساسية الأربعة المعروفة لعملية الاتصال (المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة)، مع التأكيد على وجود عنصرين آخرين هما المرمز (Encoder) الذي يصنع الرموز الناقلة للرسالة كالتلفزيون الذي ينتج الأصوات والصور في الاتصال السمعي المرئي ... أما الثاني فهو جهاز فك شفرة ورموز الرسالة (Decodes) لدى المستقبل، مثل الأذن أو العينين أو كلاهما.

كما أن هذا النموذج لا يعكس عملية الاتصال بدقة، إذ أنه يتجاهل رجوع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من الرسائل. كذلك فإن النموذج لا يؤكد حقيقة أن

الاتصال عملية ولو أن "برلو" لا يتجاهل هذا في مناقشته للنموذج (المشاقبة، 2015، ص 92).

ولقد حدد أصحاب هذا النموذج أغراض الاتصال في ثلاث جوانب متداخلة فيما بينها لدرجة أنه لا يمكن الفصل بينها:

- الإعلام.

- الإقناع.

- الترفيه.

وينظر هذا النموذج إلى الموقف الاتصالي نظرة شاملة وعامة، حيث الرسالة وحدها لا تأخذ مقياساً للموقف الاتصالي، بل على أساس ما تهدف وما ترمي إلى تحقيقه، وما يسعى إلى الوصول إليه من خلال القائم بالاتصال، وما يجب أن يتوفر عليه من مهارات وإدراك للأهداف والغايات التي يسعى لتحقيقها (نصر الله، 2001، ص 135).

وعلى هذا؛ فإن هذا النموذج من النماذج الخطية، يركز على العوامل الإنسانية والثقافية، يهتم بشكل كبير بمدى توافق المرسل مع المستقبل لتحقيق اتصال فعال، كما أنه لا يتضمن التغذية الراجعة بشكل صريح.

الملاحظ أن النماذج السابقة هي نماذج ذات خط أحادي الاتجاه من المرسل إلى المستقبل. تأخذ بعين الاعتبار المرسل بوصفه العنصر الأساس في العملية الاتصالية، بمعنى أن تدفق المعلومات والخبرات يتجه باتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي، وهو ما يسميه المهتمون بعلم الاتصال حسب "عبود" بـ "النسخ النازل" دون الإشارة إلى التغذية الراجعة ودور المتلقي في العملية الاتصالية بوصفه طرفها الآخر (عبود، 2009، ص 50).

على هذا الأساس ظهرت نماذج اهتمت بنمط آخر من الاتصال، قوامه التبادل والتفاعل بين المرسل والمستقبل مع تقديم التغذية الراجعة. الأمر الذي أخذت منه تسمية "النماذج التفاعلية" أو النماذج ثنائية الاتجاه، وهي نماذج تتسجم مع النظريات التربوية الحديثة.

### 3-5- نموذج روس Ross:

يضم هذا النموذج الاتصالي التفاعلي فضلا عن العناصر الأربعة الرئيسية المعروفة وهي: المرسل والرسالة والوسيلة والمتلقي، عنصرى رجع الصدى (التغذية الراجعة) والسياق وهو ما لم تؤكد عليه النماذج الأحادية الاتجاه.

ويتمثل جوهر النموذج حسب سيد والجمال (2014، ص 149) فيما يلي:

- مرسل يضع أفكاره في كود، ويحتوي على منبهات تتفق مع وجهات نظره وقناعاته.
- الطرف الذي يحدث فيه الاتصال يعمل كمؤثر يحدد المعنى العقلي للفكرة. ويتم نقل فكرة الرسالة بواسطة قنوات ووسائل تحمل الرسالة للمتلقي.
- يقوم المتلقي بفك وحل الكود ويختار المنبهات التي تتفق مع ثقافته وخبراته، ومن خلال تجاربه الماضية حيال تلك المعلومات ومن مشاعره وأحاسيسه وعواطفه وقت التلقي.
- بعد أن يفسر المتلقي الرسالة يمكنه الاستجابة لها، والتي تمثل رجع الصدى أي رد الفعل الذي يتيح للمرسل معرفة مدى تحقيق الرسالة لهدفها.
- يؤكد على أهمية الطرف أو المناخ العام للحالة التي يحدث فيها الاتصال، ويتضمن السياق العام مشاعر أو اتجاهات وعواطف المرسل والمتلقي.

ويؤكد روس على أهمية الطرف أو المناخ العام للحالة التي يحدث فيها الاتصال، ويتضمن هذا السياق العام مشاعر واتجاهات وعواطف كلا من المرسل والمتلقي، كما يدخل في نمودجه الرموز واللغة وترتيب المعلومات ويسمى هذا "المناخ العام أو ظرف الاتصال" (مكاوي والسيد، 1998، ص 41).

إن المهمة الرئيسية في نموذج "روس" هو الظرف وهو يؤثر في وضع الفكر في الكود وفي عملية فك كود الرسالة، كما أن اللغة وترتيب ما يقال واستخدام الصوت هي كلها مؤثرات تؤثر على الرسالة. يؤكد "روس" أن الظرف أو المناخ العام للحالة التي يحدث فيها الاتصال هو مصدر قوة نموذج. ويتضمن المناخ والمعرفة والتجارب السابقة ومشاعر واتجاهات وعواطف كل من المرسل والمستقبل. هذا وقد أدخل "روس" على نموذج الرمز واللغة والكود وترتيب المعلومات والصوت، ويسمى هذا المناخ العام للحالة أو الظرف الاتصالي، وهذه المنبهات كلها تشكل إطار الحدث الاتصالي (المشاقبة، 2015، ص 91).

يتضح مما تقدم أن هذا النموذج ثنائي الاتجاه، يركز على تبادل الرسائل بين الطرفين كما أنه يولي أهمية بالغة للتغذية الراجعة، مما يجعل من العملية الاتصالية أكثر فاعلية ونشاطا، مع أخذه بعين الاعتبار ظاهرة التشويش التي تؤثر على وصول وفهم الرسالة.

### 3-6- نموذج ويلبر شرام Wilbur Schramm:

أطلق على هذا النموذج اسم الخبرة المشتركة (وحدة التجارب). وقد نشر "شرام" نموذجته عام 1954م من خلال موضوعه كيف يحدث الاتصال ؟ ونموذجته يعتبر مكملا لنموذج "شانون"، واستهدف تطبيقه بصورة أفضل من ناحية التفاهم بين البشر. وقد أدخل فكرة التجربة المشتركة إلى النموذج، والتي يقصد بها وحدة الموقف والأفكار المشتركة بين المرسل والمستقبل، والتي تحدد فاعلية الاتصال. وقد أوضح طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فردا أو مؤسسة. والرسالة يمكن أن تكون بشكل مكتوب أو بصوت إذاعي، إشارة باليد أو أية إشارة ذات معنى. بينما المستقبل فقد يكون شخصا مستمعا أو مشاهدا أو عضوا مشاركا في مناقشة أو حوار، أو جمهورا متظاهرا أو مشاهدا لمباراة رياضية. وأكد على أهمية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، حيث أن الاتصال عنده دائري وليس في اتجاه واحد (سيد والجمال، 2014، ص 137).

يقدم "شرام" مع زميله "ويلبر" نموذجا لعملية الاتصال يصور فيه حسب عبد المقصود والحداد (2014، ص 278) ما يلي:

- المصدر أو صاحب الرسالة أو الفكرة.
- التعبير عن الفكرة وصياغتها في رموز لتكوين الرسالة أو الإشارة.
- استجابة المنبهات القادمة من البيئة الخارجية أو المرسل.
- رجع الصدى الذي قد يصل أو لا يصل إلى انتباه مرسل الرسالة الأصلية. وإذا تم تفسير المرسل والمستقبل للرسالة تفسيراً صحيحاً خالياً من العوائق فإن الدورة الاتصالية تكتمل وتتكرر هذه الدورة إلى ما لا نهاية. وهذه التفاعلات الاجتماعية هي نسيج البناء الاجتماعي والأخلاقي والثقافي.

يهتم هذا النموذج بالإطار الدلالي الذي يشترك فيه المرسل والمتلقي لتحقيق التفاهم. ويقصد به مجموعة الرموز والإشارات والمعاني والمرجعيات المشتركة بينهما. لذا على المرسل أن يحسن استخدامها، ومن جهة أخرى أن يكون المستقبل متمكناً من مهارات التلقي.

بالإضافة إلى العناصر الأساسية هناك ما يطلق عليه اسم الاستجابة، أي رجع الصدى الذي من المحتمل أن لا يصل إلى انتباه مرسل الرسالة الأصلية. وهذه الإرجاعات إذا وصلت وفسرها المرسل تفسيراً صحيحاً فإن الدورة الاتصالية تكتمل، وهذه الصورة تتكرر إلى ما لا نهاية، وهذه التفاعلات الاجتماعية هي بمثابة نسيج البناء الاجتماعي والثقافي.

زيادة على ما ذكر يقول "شرام" بصورة مؤكدة أنه لكي تضمن إمكانية تحقيق التفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل ، والذي يساعد على ذلك وجود الخبرات المشتركة التي تؤدي إلى إحداث التفاهم بينهما، وحدوثه يكون أقرب ما يكون إلى الفهم، وبالتالي مدى استيعابه لمضمون الرسالة وقدرته على فهمها، ومدى تطابق الصورة التي رسمتها أو تركتها الرسالة في ذهن المستقبل بالصورة الموجودة في ذهنه هو (نصر الله، 2001، 141).

وقد اهتم هذا النموذج بمفهوم الخبرة، الذي اعتبرته ضروريا ليعزز وصول الرسالة إلى الهدف، بالطريقة التي قصدها المصدر والتي تحتاج إلى ميادين خبرة، لغة، ثقافة، خلفيات حتى تفسر الرسالة تفسيراً صحيحاً.

كما أضاف إلى النظام البنائي الذي أشار إليه "شانون" "النظام الوظيفي"، أي تأثير التعلم على السلوك والجوانب الدلالية وتأثيرها في نموذج جديد يطرح مفاهيم هامة مثل الإطار الدلالي للمرسل والمتلقي، وأهمية الخبرة المشتركة في تسهيل الاتصال وتوصيل المعاني (مكاوي والسيد، 1998، ص 42).

واهتم هذا النموذج أيضاً بكيفية معالجة التشويش باستخدام عناصر التشويق المناسبة وتنويعها، ورفع دافعية المتلقي والتقليل من أثر عوامل التشويش على فرص إيصال الرسالة كما يؤكد على استخدام التكرار في عرض الرسالة (عبود، 2009، ص 51).

وعليه ومن خلال ما تم استقراؤه من نماذج؛ تتضح التباينات بين هاته النماذج في تصورها لعملية الاتصال، سواء من حيث عدد عناصرها أو من حيث دورها ووظائفها في الفعل الاتصالي. كما تختلف في منطلقاتها وأبعادها. في حين نجد أنها تشترك في هدف واحد وهو محاولة تحديد عناصر العملية الاتصالية وفهم تنظيمها وتبسيطها، مع تحديد العوامل التي تؤثر في نجاحها.

## المحاضرة 6: النظريات المفسرة للاتصال

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- تحديد مفهوم النظرية.
- التعرف على أهم النظريات المفسرة لعملية الاتصال.
- الوقوف على الإسهامات والإضافات التي قدمتها كل نظرية.

### تمهيد

مع تطور البحث في موضوع الاتصال انبثقت العديد من النظريات التي حاولت تفسير القواعد والقوانين التي تتحكم في عملية الاتصال، والعوامل التي تؤثر فيه ونواتجه على الفرد والمجتمع. والتي صارت تمثل الأطر العامة والفلسفية التي شخصتها بعض النماذج وبعض المدارس والاتجاهات الفكرية.

### تعريف النظرية:

تعرف النظرية بشكل عام بأنها مجموعة من البيانات والمعلومات المترابطة على مستوى عال من التجريد، والتي يمكن أن تولد الافتراضات التي يتم اختبارها بالمقاييس العلمية وعلى أساسها يمكن أن توضع التنبؤات عن السلوك.

وتعني النظريات الاتصالية تلك البحوث والدراسات التي تتعلق بالاتصال سواء ما تعلق منها بالمرسل أو المستقبل أو الوسيلة أو الجمهور أو الكل معا (المشاقبة، 2015، ص 144).

وقد حاولت العديد من النظريات في عديد التخصصات تفسير العملية الاتصالية. ليتم الاقتصار في هذه المحاضرة على ذكر الأهم منها في مجال علم النفس.

### 1- نظرية التعلم:

حتى يتم فهم عملية التعلم - التي تعتبر الأساس في فهم سلوك الكائنات الحية - وجب أولاً فهم كيفية حدوث الاستجابات، والعوامل والمؤثرات التي تتحكم في المواقف السلوكية

بوجه عام. ولقد ظهرت مجموعة من الافتراضات والمبادئ التي حاولت أن تفسر التعلم تعرف بنظريات التعلم.

ويعتبر الاتصال من منظور نظرية التعلم، العملية التي تربط الأفراد بعضهم ببعض وبالبيئة التي يعيشون فيها، أي أن الأحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في نسق العلاقات بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الأهداف والموضوعات الاتصالية، أو قد تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى مثل هذه التغيرات في نسق العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 202).

كما أن للاتصال آثاره أو تأثيراته وذلك حسب النموذج السلوكي الذي قدمه "سكينر" والذي عبر عنه بـ (مثير-استجابة). وعلى هذا الأساس تعتبر الأفعال الاتصالية التلقائية العشوائية أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة، بالرغم من كون المثير صعب الملاحظة أو لا يمكن ملاحظته. والاتصال من هذا المنطلق إما أن يكون عبارة عن استجابة لمثير سابق أو عبارة عن عدد من المعطيات التي تكون بداية لمجموعة من الروابط من المثير والاستجابة. وعلى هذا الأساس تعتبر عملية الاتصال عملية رد فعل. وتظهر الأفعال الاتصالية بصورة واضحة أنها تعبيرية، لذا ينظر إليها على أنها ردود أفعال (نصر الله، 2001، ص 114).

ومن هذا المنظور يصبح الاتصال وسيلة تعليمية فعالة، بما تساهم في تشكيل وإكساب المعرفة والسلوكيات والمهارات، وليس مجرد نقل أو تبادل رسائل. لذلك يوليها الباحثون وذوي الاختصاص في مجال التربية أهمية بالغة لإحداث تعلم فعال، وعند تصميم الرسائل التعليمية بما يتناسب وخصائص المتعلم.



## 2- نظرية المعلومات:

تستخدم هذه النظرية على أساس أن الاتصال يعتبر أساس عملية معالجة المعلومات التي يقوم بها الشخص، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام الأول يبدو في تحري وقياس كمية المعلومات أو الإشارات في أي رسالة، ونقلها بأعلى قدر من الدقة، وبأقل قدر من الفاقد أو التشويش.

وطبقاً لرأي "فريك" Frick فإن النظرة التي أدت إلى تطور نظرية المعلومات تمثلت في إدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التي قد توصف بها عملية نقل المعلومات هي في الأساس عملية انتقائية أو عملية اختيار. كما تستند هذه النظرية على أساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها، وذلك بتحويلها إلى سلسلة من الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يمكن استخدامه في تحليل عملية الاتصال (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 204).

وتقوم هذه النظرية على الأساس الذي يعتبر الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان والتي تعتمد على ما يفعله من أفعال أثناء قيامه بعملية الاتصال. وفي هذا الموضع فإن الاهتمام الذي يبديه الإنسان يكون في تحري ومعرفة كمية المعلومات التي وردت في أي رسالة ترسل ثم القيام بقياس هذه المعلومات، لكي نصل في نهاية الأمر إلى خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي تكون لدى أطراف عملية الاتصال (نصر الله، 2001، ص 114).

وبالرغم من أهمية تفسير هذه النظرية لعملية الاتصال ونقل الرسائل وتقليل الأخطاء إلا أنها لم توضح كيفية تفسير المستقبل للرسالة، أو بالمعنى الثقافي والاجتماعي لها، كما أنها تميل إلى الجانب أحادي الاتجاه للاتصال، متجاهلة التفاعل بين الطرفين والتغذية المرتدة بينهما.

### 3- النظرية الكلاسيكية في الاتصال التربوي:

تهتم هذه النظرية بعملية توصيل الأوامر أو المعلومات عبر قنوات رأسية رسمية، أي من المدير إلى المعلمين أو من المعلم إلى التلاميذ. لذا فإن عملية الاتصال يجب أن تكون هرمية ومخطط لها وهدفها أن يتم إنجاز العمل وزيادة الإنتاجية والفاعلية. وبالتالي يكون الاتصال في اتجاه واحد من الأعلى إلى الأسفل، حتى يكون موضوع الاتصال محدد بدقة وتكون التغذية الراجعة عبر تقارير تحدد مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف. ويمكن النظر إلى أن عملية الاتصال هي عملية نقل معلومات تتم من شخص إلى آخر وتسير في اتجاه واحد، وقد أدى هذا إلى الاهتمام أكثر بعملية إعداد الرسالة بشكل متقن. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الصحف والإعلانات والإذاعة والتلفزيون والكتب (الدعس، 2009، ص 63).

فالالاتصال من منظور هذه النظرية هو عملية خطية منظمة، يتم من خلالها إيصال المعرفة من المرسل (المعلم) إلى المستقبل (المتعلم) بصورة واضحة وبتسلسل منطقي تسهل التعلم والفهم.

### 4- نظرية النسق الاجتماعي:

تقدم هذه النظرية منظورا اجتماعيا للأفعال الاتصالية التي تكون أكثر قربا للتفسيرات السيكولوجية منها إلى الآلية التي قدمت من قبل، ويعتبر "تالكوت بارسونز Talcott Parsons" من أنصار نظرية النسق الاجتماعي الأساسية. وعلى الرغم أنه لم يتناول الاتصال التام من خلال أعماله، إلا أنه يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله وخصوصا "النسق الاجتماعي" منظورا متناسقا لعملية الاتصال. حيث أن "بارسونز" كان ينظر إلى الفعل الاجتماعي عموما على أنه يتميز بوجود دافع له لإنجاز بعض الأهداف (عبد المقصود والحداد، 2014، ص 208).

وعليه ترى هذه النظرية؛ أن الاتصال هو عملية ديناميكية تتفاعل فيها كافة عناصر المجتمع، ترتبط بالثقافة والقيم والمعايير الاجتماعية، وهو وسيلة للحفاظ على استقرار النسق

الاجتماعي أو تغييره. وأن هذه الرسائل لا تكتسب معناها الكامل إلا في إطار السياق الاجتماعي والثقافي. وبالتالي فإن تأثير الاتصال يتأثر بالمركز الاجتماعي للفرد وعلاقاته وتوقعاته.

#### 5- منحى العلاقات الإنسانية في الاتصال:

تأثرت مناحي الاتصال الحديثة بظهور الحركة الإنسانية التي نالت اهتماما بالدراسة منذ عام 1930. فقد بذلت الجهود من أجل فهم أسباب التشويش والفجوات بين الرسائل المرسلة والرسائل المستقبلية، والدراسات التي أجريت ليس لمعرفة أثر خصائص المرسلين والمستقبلين كالدافعية وأنماط الشخصية والقدرات فقط بل أيضا لمعرفة تأثير هذه الخصائص في سلوك المستقبل. والاتصال لا يعني الفعل ورد الفعل فقط وإنما هو عملية تبادل للأفكار والمشاعر بين شخصين أو أكثر. ويتطلب هذا النوع من التبادل معرفة البنية الاجتماعية والنفسية لكل من المرسل والمستقبل. فالمستقبل أيضا كالمرسل له العديد من الآمال والطموحات والتوقعات والقيم والأحاسيس والاهتمامات التي يجب أن يهتم بها المرسل.

يركز هذا المنحى على أن الاتصال ليس مجرد تبادل للمعلومات، بل وسيلة لبناء العلاقات بين أفراد المجتمع. حيث تلعب المشاعر والقيم والمعايير الاجتماعية دورا مهما في كيفية نقل واستقبال الرسالة ومن ثم تفسيرها. كما يركز على أهمية التغذية الراجعة والتفاعل بين الأطراف في مدى نجاح عملية الاتصال.

#### 6- نظرية أرسطو:

لم يضع أرسطو نظرية محددة في الاتصال. ومن ثم فالمحاولة هنا هي الوقوف على وجهة نظره في الاتصال وذلك من خلال دراسة تراثه المبني على التحليل النظري بوجه عام. لقد وضع أرسطو أسسا علمية لا تزال قائمة لضمان التفاعل الإيجابي بين المرسل والذي أطلق عليه اسم الخطيب والمستقبل والذي أطلق عليه اسم الجمهور. وتقوم هذه الأسس على أن يعد الخطيب خطبته " الرسالة " بصورة شيقة، جذابة، مقنعة حتى تأخذ بألباب المستمعين

وتؤثر فيهم بالصورة المستهدفة، ذلك أنه من وجهة نظره لا قيمة للاتصال ما لم يكن مقبولا ومفهوما من الجمهور.

هذا؛ وقد قسم أرسطو الموقف الاتصالي إلى ثلاثة عناصر:

- الخطيب "المرسل".

- الخطاب "الرسالة".

- المستمعون "المستقبل".

ويلاحظ أن أرسطو لم يشر في عناصره الثلاثة إلى الطريقة أو القناة التي يتم بواسطتها إيصال الرسالة إلى الجمهور.

ليمكن القول؛ بأن الاتصال عملية إقناعية تهدف إلى التأثير في الآخرين وليس مجرد تبادل المعلومات، وهو ما جعله يؤسس فهما كلاسيكيا للخطاب الإنساني والرسائل الاتصالية منذ زمن بعيد. ومفاهيمه مازالت تستخدم في مجالات متعددة مثل: الإعلام، فن الخطابة التسويق، العلاقات العامة...

## المحاضرة 7: مفهوم الاتصال البيداغوجي (1)

### "البيداغوجيا"

#### الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على مفهوم البيداغوجيا.
- تصنيف البيداغوجيا وفقا لمعيار الطريقة التدريسية.
- التعرف على عناصر البيداغوجيا.
- التفريق بين البيداغوجيا والتربية.

#### **تمهيد**

على اعتبار أن التعلم لا ينشأ في فراغ وإنما في وسط تفاعلي نشط يحدث بين أطراف العملية التعليمية التعلمية وذلك عند نقل وتبادل المعلومات. ويشكل اتصال المدرس بالمتعلم الركيزة الأساسية للموقف التعليمي، ذلك أن الكثير من نجاحات المدرس أو فشله يعود إلى أسلوب تعامله مع التلاميذ. لأن أسلوبه لا يؤدي إلى تحقق الأهداف التعليمية الخاصة بالدرس فحسب، بل يؤدي إلى إكساب المتعلم أنماط ثقافية واجتماعية مختلفة. وقد أثبتت الدراسات أن 85 % من النجاح يعزى إلى مهارات الاتصال والتواصل وأن 15 % منه يعزى إلى إتقان مهارات العمل الأخرى.

يعتبر هذا المصطلح مركب من كلمتين "اتصال" و "بيداغوجيا" الأمر الذي يوحي بحدوث عملية الاتصال داخل البيئة المدرسية. تقوم خلاله علاقة حسية وجدانية تقوي العلاقة الإنسانية، إضافة إلى الوظيفة المعرفية المتمثلة في نقل الرموز الذهنية (التبليغ التبادل، التأثير).

وفي هذا الجزء سيتم التطرق إلى مصطلح البيداغوجيا الذي استمد مدلوله من خلال مجموعة من المسميات: البيداغوجيا الحديثة، البيداغوجيا القديمة ...

## 1- تعريف البيداغوجيا:

لقد ظهرت عبارة بيداغوغ Peedagogue قديما عند اليونانيين حيث كانت تدل على العبد الذي كان يرافق الأطفال إلى المعلم المكلف بتعليمهم، وبتوسيع المعنى فيما بعد أصبحت العبارة مرادفة لعبارة معلم.

كما يعني هذا المصطلح توجيه الأولاد، حيث تتكون هذه الكلمة من مقطعين Pais وتعني ولد و Ogoé وتعني توجيه، كما قد يشار في كثير من الأحيان إلى التربية بالبيداغوجيا.

والبيداغوجيا كمصطلح متداول عند المهتمين بالتربية في بلاد المغرب العربي من المصدر الفرنسي pedagogic وهي لفظ غير مستعمل تماما في المشرق العربي نظرا لتأثرهم بالثقافة الأنجلو سكسونية، وكانوا يستعملون مكانها مصطلح "التربية" في البداية. لكن الفروق البينة بين ما يدل عليه مصطلح البيداغوجيا ومصطلح التربية دفعت بهم للبحث عن مسمى آخر لها غير "التربية" فسميت بعلوم التربية (جديدي، 2021، ص 4).

كما تعرفها الموسوعة التربوية بأنها "محصلة العلوم النظرية والتطبيقية التي تدرس التربية والتعليم والتدريس".

ويعرفها البعض بأنها مصطلح عام يحدد من ناحية علم وفن التدريس، ومن جهة أخرى طريقة التدريس. وتستعمل في معناها الضيق لتحديد التقنيات البيداغوجية.

ومنه تعرف البيداغوجيا بأنها مجموع العمليات والأساليب التي يوظفها المعلم وفقا للوضعية التعليمية التي هو فيها، بقصد ترشيد عملية التدريس لبلوغ الأهداف المتوخاة.

ويمكن تمييز استعمالين للفظ البيداغوجيا أكثر تحديدا وهما:

- حقل معرفي قوامه تفكير فلسفي وسيكولوجي في غايات وتوجهات الأفعال المطلوب ممارستها في وضعية التعليم أو التربية، على الطفل أو الراشد أو بواسطتهما. وتتدرج ضمن هذا التصور على سبيل المثال مبادئ التبسيط والتدرج والمنافسة.

- نشاط عملي يتكون من مجموع تصرفات المدرس والمتعلمين داخل القسم، وبهذا يمكن تعريف البيداغوجيا باعتبارها طريقة ما في التدريس أو إجراءات وتقنيات معينة وتوظيفها بارتباط مع وضعية تعليمية (فشار، 2023، ص 12).

من التعاريف السابقة نلاحظ أن هذا المفهوم في الأصل هو تفكير منهجي ارتبط أكثر بفن التدريس وركز اهتمامه على اقتراح الطرائق المختلفة للتعليم. ليجيب بذلك عن التساؤلات المتعلقة بكيف نعلم محتوى تعليميا معيناً ؟

هذا وتبني البيداغوجيا على ثلاثة عناصر رئيسية هي: المعلم والمتعلم والمادة العلمية. فالمعلم هو الذي ينقل المادة العلمية إلى المتعلم عبر المضامين والمحتويات، بتوظيفه جملة من الطرائق والأساليب والوسائل التعليمية.

## 2- عناصر البيداغوجيا:

نجد من بين أهم العناصر حسب جديدي (2021، ص 07) ما يلي:

- معرفة طرق التدريس: بمعنى الإلمام بها من حيث مراحلها ومتطلباتها، وشروطها وكيفيةاتها.

- هيكلية أهداف التعليم والتدريس.

- القدرة على التكيف والتعامل مع المجموعات الصفية غير المتجانسة.

- معرفة آلية تقييم الفصول الدراسية: ومعرفة المرجعية للتقويم كالدوافع لدى التلميذ والآثار الاجتماعية والفردية.

وقد أكدت الأدبيات أنه يمكن تناول البيداغوجيا من خلال ثلاثة أبعاد هي:

- البعد الأول: البيداغوجيا النظرية، وهي حقل من التفكير والمعرفة النظرية التي أفرزها تاريخ العلوم الإنسانية وتاريخ البيداغوجيا لفهم الظواهر المرتبطة بالتعليم والتعلم أو وصف الأفعال التربوية.

- البعد الثاني: البيداغوجيا التطبيقية، تقوم بتحليل وتفسير الممارسات التي يقوم بها الفاعلون التربويون في وضعيات التعلم، مرتكزين في ذلك على نموذج نظري.

- البعد الثالث: البيداغوجيا التدخلية أو التوجيهية، prescriptive، تأخذ على عاتقها توجيه الفاعلين التربويين نحو الاختيارات التعليمية الفعالة على شكل مقاربات ومناهج معينة مقارنة الكفايات، الأهداف، الفارقة...الخ

### 3- تصنيف البيداغوجيا حسب طريقة التدريس:

يمكن تصنيف البيداغوجيا حسب عدة معايير من أهمها حسب الطرائق التدريسية التي وضعت لها. يشمل هذا التصنيف:

#### أ) الطرائق البيداغوجية التقليدية أو القديمة:

تقوم هذه الطرائق على طريقة العرض أو التلقين أو المحاضرة. وهنا يكون المدرس هو مركز المعرفة، شعارها يكفي أن ندرس كي يتعلم التلميذ. وإن الطفل هو رجل الغد، لذا يجب عليه أن يبرهن عن إرادة التعلم ويجب أن ينتبه، وإن لم يفعل ذلك فهو ناقص الإرادة.

#### ب) الطرائق البيداغوجية الحوارية:

يرجع تاريخها إلى سقراط. وتقوم على علاقات تفاعل عمودية مع التلميذ من أجل الوصول إلى الهدف المرجو من الدرس، ويكون المعلم حسب هذه الطريقة موجها للحوار في جميع الأحوال.



### ج) الطرائق البيداغوجية الفعالة:

تعرف هذه الطريقة بالفعل أو النشاط الذي يقوم به المتعلم أثناء سيرورة التعلم، ويرى "ديبيس" أن مفهوم النشاط لا يعتبر غاية في حد ذاته بل هو بمثابة أسلوب تربوي، ووسيلة تستهدف بناء أو تطوير كفاية معينة أو مكتشفة، ويعتبرها "لويس نوط" أنها طرائق تسعى إلى البنية الذاتية للمعرفة. ومن أهمها: التعلم باللعب، التعلم التعاوني، التعلم القائم على حل المشكلات... الخ.

### 4- أنواع البيداغوجيا:

مع تطور الدراسات؛ ظهرت عدة أنواع من البيداغوجيا تعكس فلسفات وأهداف مختلفة للتعليم. ومن بين أهم هذه الأنواع نجد:

أ- بيداغوجيا الفروق: يقوم على أساس تقديم الأنشطة التعليمية وإيقاعاتها وأساليب التدريس مبنية على أساس الفروق الفردية بين المتعلمين. لذلك فإن تدريس الجميع بنفس الأسلوب التعليمي قد لا يكون فعالاً.

ب- بيداغوجيا الخطأ: يقوم على اعتبار خطأ المتعلم أمراً طبيعياً يمكن استثماره واعتماده كإستراتيجية في عمليتي التعليم والتعلم، وليس كإخفاق من المتعلم يستوجب تجاهله أو معاقبته.

ج- بيداغوجيا اللعب: هي نهج تربوي يركز على بناء التعلّمات، وتطوير قدرات الطفل بطريقة ترفيهية مسلية منظمة ومخطط لها تعتمد على اللعب.

د- بيداغوجيا المشروع: تقوم على صياغة مشاريع أو أنشطة متكاملة يمكن إنجازها تستدعي من المتعلم دمج مكتسباته للوصول إلى منتج جديد. فهي تعمل على الدمج بين التفكير والممارسة والعمل الجماعي.

هـ - بيداغوجيا حل المشكلات: تهدف هذه البيداغوجيا إلى وضع المتعلم في وضعية مشكلة الأمر الذي يستدعي منه تحديد عناصر المشكلة، وتحليلها ومن ثم استدعاء موارده السابقة وتجنيدھا للوصول إلى الحل السليم.

و- بيداغوجيا الأهداف: هي مقارنة تربوية انتقلت بالمتعلم من دائرة ماذا نتعلم، إلى: لأي هدف نتعلم، موجهة نحو تحقيق أهداف محددة وقابلة للقياس. مستمدة مرجعيتها من النظرية السلوكية.

ي- بيداغوجيا الكفايات: هي مقارنة تربوية حديثة تهدف إلى إكساب المتعلم مجموعة من الكفايات، مع القدرة على توظيفها لحل المشكلات في مواقف ووضعیات حقيقية قد تعترضه بكفاءة ونجاح.

#### 5- الفرق بين البيداغوجيا والتربية:

يرى بعض الباحثين أنه: طالما أن التربية عملية ديناميكية إنسانية فإن التربية والبيداغوجيا شيء واحد لا ينفصل. في حين يرى آخرون أن البيداغوجيا جزء من التربية فهذه الأخيرة أهم وأشمل إذ تتجه إلى تكوين الشخصية الإنسانية من شتى جوانبها، وأما البيداغوجيا كما يقول "فولكويه" "Foulquie" فما هي إلا السلوك أو النظام الذي يتبع في تكوين الفرد، ولذا فهي تتضمن إلى جانب العلم بالطفل المعرفة بالتقنيات التربوية والمهارة في استعمالها. وإلى مثل هذا ذهب "دويس" حين قال "أن البيداغوجيا تمثل الجانب الفني للتربية "فن التربية"، فهي لا تغدو أن تكون مجموعة من الوسائل المستعملة لتحقيق التربية". كما أن هذا الاستعمال نفسه لكلمة البيداغوجيا في المؤلفات الإنجليزية حيث ترد بمعنى طرق التدريس أو وسائله.

بالإضافة إلى ذلك فإن للبيداغوجيا مفهوم محدود، إذ أن مصدر الكلمة اليوناني يجعل هذا العلم يهتم بالأطفال دون سواهم من المتعلمين بينما التربية تتجه إلى شرائح عمرية

متعددة (الأطفال المراهقون، الكهول...). وهو مفهوم محدود كذلك لأنه يجعل من هذا العلم مجموعة من الطرق والوسائل التطبيقية التي تهتم بالممارسة التربوية وترشدها، بينما القضية التربوية تحتاج زيادة على كل ذلك وقبله إلى معرفة نظرية حتى تكون واعية ومتحكما فيها.

مما سبق؛ يتضح أن البيداغوجيا تطورت بتطور المدارس والاتجاهات التربوية، وتنوعت المقاربات المتصلة بها، بهدف تعزيز دور المتعلم في العملية التعليمية التعلمية من جهة وتحقيق التوازن بين المعرفة النظرية والممارسة العملية من جهة أخرى.

## المحاضرة 8: مفهوم الاتصال البيداغوجي (2)

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على مفهوم الاتصال البيداغوجي لغة واصطلاحا.
- التعرف على أهداف الاتصال البيداغوجي في الموقف التعليمي.
- التعرف على أهمية الاتصال البيداغوجي.
- التمييز بين أنماط الاتصال البيداغوجي.

### تمهيد

تعد العملية التعليمية عملية اتصالية في المقام الأول، فهي لا تقتصر على نقل المعارف والمعلومات بطريقة آلية، وإنما هي تخطيط دقيق لكل محتويات ومتطلبات العملية التعليمية، إذ تخضع لمحددات عملية الاتصال. حيث أن هذه العملية تقوم على اتصال المعلم (المرسل) بطلابه (المستقبل) لإكسابهم معارف أو مهارات أو قيم واتجاهات (الرسالة) مستخدما وسائل تعليمية معينة (الوسيلة). ولكن هذا لا يمنع من القول بأنها تختلف في بعض الجوانب عما هو متعارف عليه في مجالات أخرى.

فعملية التدريس التي يقوم بها المعلم في الأساس عملية اتصالية بامتياز. بمعنى أن كل أشكال الممارسات التي يقوم بها المعلم خلال إنجازه للأنشطة، وفي جميع المواقف التعليمية تعتبر أفعالا اتصالية مقصودة وواعية مرهونة بأهداف واضحة ومخطط لها.

### 1- تعريف الاتصال البيداغوجي:

جاء في المعجم الوسيط في مادة وصل "يصل فلان وصولا ويصل الشيء وصولا ووصله وصلا، أي بلغه وانتهى إليه. والوصلة من الاتصال ويقال بينهما وصلة.

أما اصطلاحا؛ فمن أهم التعريفات التي وردت في أدبيات الاتصال البيداغوجي نجد:

يعرف الاتصال البيداغوجي بأنه كل أشكال ومظاهر العلاقة التواصلية بين مدرس وتلاميذ أو بينهم أنفسهم. إنه يتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي، كما يتضمن وسائل الاتصال والمجال والزمان، وهو يهدف إلى تبادل وتبليغ ونقل الخبرات والتجارب والمواقف مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي (الفراي وآخرون، 1994، ص 255).

وعليه؛ فالاتصال البيداغوجي هو ذلك الاتصال الذي يتم في الوسط المدرسي بين المعلم والمتعلم (عملية مشتركة) بجميع أنواعه وأشكاله، بهدف نقل المعارف والمعلومات والخبرات وحتى تبادلها بين جميع أطراف العملية التعليمية التعلمية، بغية تحقيق الأهداف التربوية المنشودة.

مما سبق نخلص إلى أن الاتصال البيداغوجي:

- يتضمن وعاء سيكولوجيا يتجسد في مجموع الشحنات الوجدانية والمواقف والاتجاهات والإحساسات التي تصاحب إرسال الرسالة واستقبالها.
- تعد الحجرة المدرسية فضاء تواصليا بامتياز، حيث لا يمكن اكتساب التعلمات إلا بعد التوظيف الأمثل للتقنيات الاتصالية.
- عمل هادف يسعى إلى تحقيق الأهداف التعليمية المحددة والمخطط لها.

## 2- أهداف الاتصال البيداغوجي في الموقف التعليمي:

تعد عملية الاتصال البيداغوجي أداة هامة، وعملية رئيسة تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية أيا كان مستواها أو نوعها. فمن خلاله تدعم الثقة بين المعلم والمتعلم أو ترعزها، كما تعمل على التحفيز على التعلم أو تثبطه.

وتبرز أهمية الاتصال البيداغوجي فيما يلي:

- عملية مهمة لتعريف العاملين بأهداف المؤسسة وواجباتها.
- عملية رئيسية لرفع كل من الكفاءة الداخلية والخارجية للنظام التعليمي.

- تحليل المشكلات والصعوبات التي تواجه المؤسسة التعليمية من أجل العمل على مواجهتها.
- الوسيلة التي تحقق بها المدرسة أهدافها.
- تساعد المدرس على النجاح في أدائه لمهامه التعليمية وتحقيق أهدافه، وللتعرف على حاجات المتعلمين.
- يزيد من حيوية المتعلمين وإثارتهم للخبرات المتعلمة وجذب انتباههم وتنمية دافعيتهم للإنجاز.
- يتيح المجال للتفاعل وتبادل الأفكار والمشاعر والخبرات بين عناصر الموقف التعليمي.
- يوفر مناخا إيجابيا يدعم العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين جميع أفراد المجتمع المدرسي.
- ينمي اتجاهات إيجابية لدى المتعلمين نحو التعليم والمدرس، ويطور من روح الفريق لديهم.
- يؤدي إلى اكتساب التلميذ لأنماط ثقافية واجتماعية مختلفة.

### 3- أهمية الاتصال البيداغوجي:

يلعب الاتصال البيداغوجي أهمية بالغة لتحقيق الأهداف المنتظرة من الرسالة الاتصالية أو بالمفهوم الأعم بالتربية والتعليم. حيث يعد بمثابة أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية داخل الغرفة الصفية مع بعضها.

وتتلخص أهمية الاتصال البيداغوجي على وجه الخصوص حسب إسماعيل (2001، ص

254) في أنه:

- يفتح مجالاً للاحتكاك بين المعلم والمتعلم، وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار ونقل وتبادل المعلومات والتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم وثقافتهم، مما يفسح المجال لاكتشاف معلومات متنوعة.
- يفسح المجال لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش، مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.
- يعتبر الوسيلة الأساسية لإنجاز أهداف الدرس، وبالتالي إنجاز جميع العملية البيداغوجية. وتتوقف هذه المهارة على نجاح المعلم في ممارسته لدوره، حيث يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة داخل القسم، وذلك لأن المعلومات التي يقدمها تتسم بالصدق والصراحة والوضوح والشمول.
- يساعد على تنمية روح العمل الجماعي وتنمية جوانب المشاركة الجماعية داخل الفصل الدراسي، ويعتمد نجاح هذه العملية على مدى توافر أسس المشاركة والتواصل التي تقوم على تضافر جميع الجهود من أجل تحقيق الأهداف.
- يساعد على التعرف على الأوضاع التعليمية الراهنة والمشكلات المختلفة التي يواجهها المتعلمون، على اختلاف مستوياتهم وأوضاعهم النفسية والاجتماعية وجوانب القصور في العملية التعليمية ومناقشتها، ومحاولة إيجاد أنسب الحلول لها للارتقاء بالعملية البيداغوجية.
- يعتبر وسيلة أساسية في تحسين الأداء، والتبادل بين المعلم والمتعلم، وبين المتعلم والمتعلم، وتعمل أيضا على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بينهم.

#### 4- أنماط الاتصال البيداغوجي:

تعددت أنماط الاتصال البيداغوجي بتعدد المناهج والاتجاهات التربوية، وباختلاف أدوار الفاعلين التربويين وبطبيعة التفاعل داخل القسم. ومن بين هذه الأنماط نجد:

#### أ- الاتصال من الأعلى إلى الأسفل (ذو الاتجاه الواحد):

هو اتصال رأسي بحيث يكون المعلم مرسلا ودور الطالب مستقبلا. ومثال على ذلك ما يحدث في غرفة الصف مع المعلمين التقليديين أو المحاضرين الذين يقفون في مركز الإرسال. يرسلون المعرفة والتعليمات إلى الطلاب، دون إعطائهم الفرصة للاشتراك في المحادثة أو المناقشة. ويطلق عليه اسم الاتصال الناقص. كما أنه يعتبر سمة من سمات القيادة المتسلطة لا أثر فيها للتغذية العكسية (نصر الله، 2001، ص 165).

ويتضمن هذا النمط ذو الاتجاه الواحد الحالات التالية:

- يقوم المعلم بإلقاء المعلومات وتلقينها للتلاميذ بحيث يكون دور المعلم مرسلا ودور التلميذ مستقبلا فقط.
  - تتخلل الإلقاء بعض الأسئلة الموجهة لمجموع التلاميذ وليس لتلاميذ معينين سرعان ما يجيب عليها المدرس.
  - يقدم المدرس عرضا توضيحيا لمجموع التلاميذ.
- مميزاته: يتميز النمط الأحادي الاتجاه بالمميزات التالية:
- المعلم يقوم بالإرسال بحسب ما يرى دون إفساح المجال أمام التلاميذ للرد أو سماع إجاباتهم.
  - عملية التبادل والتشارك والتفاعل تكاد تنعدم.
  - عدم إعطاء الفرصة للتلاميذ للمناقشة.
  - عدم الاهتمام بالطرف الآخر والأولية للمحتوى ومضمون المادة على حساب التلميذ.
  - يعبر عن سمة من سمات المعلم المتسلط.
  - ضعيف الأثر في إحداث عملية التعلم، حيث يتجه الخطاب إلى الذاكرة وليس إلى الفكر.
- ومن عيوبه:
- يجعل المعلم المصدر الوحيد للمعرفة.



- حصيلة التعلم تنحصر غالبا في الحقائق والمعارف المقدمة.
- الموقف السلبي للتلميذ.
- يتجه التقويم إلى استرجاع محتوى المادة المقدمة في الدروس.
- تنعدم في هذا النوع من الاتصال التغذية الراجعة.

#### ب- الاتصال ذو الاتجاهين:

وفيه يتم تداول الأدوار بين المرسل والمستقبل. ذلك أن عملية الاتصال عملية دينامية بين المعلم والمتعلم، يتناوبان على دوري المرسل والمستقبل بشكل تلقائي حسب مقتضيات الموقف التعليمي.

يعتبر هذا النوع من الاتصال من صفات القيادة التي تقوم على المشاركة. فمحادثات المعلم المبدع مع طلابه التي تقوم على الإسماع والاستماع أو المدير مع المعلمين، حيث تتاح الفرصة هنا لكل طرف من أطراف عملية الاتصال أن يقوم بالمناقشة والاستفسار وإعطاء الرأي عما يدور معه أو حوله من مناقشة وأحداث (نصر الله، 2001، ص 168).

#### مميزاته: من مميزات الاتصال الأفقي ذو الاتجاهين نجد:

- يتسم بنوع من الديمقراطية في عملية النقاش.
- تعطى الفرصة للمرسل (المعلم) والمستقبل (التلميذ) للمناقشة والتعبير على ضوء المعلومات التي أرسلها المرسل واستقبلها المتلقي.
- توجد عملية تبادل للأفكار حتى وإن كانت موجهة.
- هذا النمط من الاتصال تتوفر فيه جميع عناصر الاتصال، بما فيها التغذية الراجعة التي تمكن المرسل من التأكد من أن الرسالة التي أرسلها قد وصلت إلى المستقبل أم لا.

يبقى المعلم في الاتصال ذو الاتجاهين أو الأفقي هو محور العملية، ومع ذلك يعد هذا النمط أكثر فاعلية من النمط الأول، ويتشابه معه في تركيزه على حقائق المعرفة وعدم إعطاء الفرصة للتلاميذ للاتصال والتفاعل بينهم.

### ج- الاتصال متعدد الاتجاهات (المفتوح):

يجسد هذا النمط طبيعة الاتصال التي تحدث بين المعلم والتلاميذ في الاتجاهين وبين التلاميذ أنفسهم، في دورة أولها التلميذ وآخرها التلميذ. كما تتعدد وتتوسع فيه فرص الاتصال والتفاعل، وتبادل الخبرات بين أفراد الصف الدراسي. حيث تتمركز الأنشطة التعليمية حول التلميذ، ليقصر دور المعلم في هذا النمط على التوجيه فقط.

يعتبر الاتصال المتعدد الاتجاهات قوام الطرق النشيطة القائمة على الملاحظة الحية والتجربة المباشرة والممارسة الشخصية، الذي يكون فيه المدرس عنصراً من عناصر العملية الاتصالية. ويختلف هذا النمط من الاتصال عن سابقه، كون التلميذ يصبح فيه مكتسباً للمعلومة والمعرفة والخبرة من خلال التفاعل مع الموضوعات، والأشياء، إما بشكل فردي أو بالاشتراك مع الآخرين.

غير أن هناك بعض العوامل التي قد تحول دون الأخذ بهذا النمط عددها الأغبري (2000، ص 321) فيما يلي:

- كثرة التلاميذ في الفوج الواحد.
- بعض الأنشطة تحتوي معارف تتطلب من المعلم إلقاءها على التلاميذ وحفظها.
- انخفاض مستوى إعداد المعلم، حيث يكون البعض قد اكتسب أسلوب التعليم بالتلقين خلال فترة دراسته وتكوينه.
- قلة الوسائل التعليمية المتاحة.

هذا النوع من الاتصال المفتوح يتمتع بالأولوية المطلقة في الدروس ذات الصبغة التجريبية والمرتبطة بملاحظة ظواهر طبيعية كانت، أو اجتماعية، أو سياسية، أو اقتصادية لكنه لا يمكن أن يتمتع بنفس الأولوية في الدروس ذات الصبغة النظرية التجريدية، سواء في ذلك معالجة أحداث الماضي، أو الخوض في الماورائيات أو التعامل مع القيم والأحكام غير المرئية. على هذا فإذا أخفق المربي أو أخطأ، فوضع أي نوع من أنواع الاتصال في غير إطاره البيداغوجي، أو حاول القفز على ما لا بد، فإنه يخلق لنفسه ولتلاميذه صعوبات إضافية تتسبب في ظهور عوائق تمنع الاتصال، بدل أن يوفر الظروف المساعدة عليه.

وما يمكن قوله في الأخير هو أن الاتصال البيداغوجي الناجح؛ هو الذي تتداخل فيه الأنواع الثلاثة بوعي ومهارة، فلا سبيل إلى الدخول في اتصال أفقي سليم ولا إلى الدخول في اتصال مفتوح متنوع الاتجاهات دون المرور لمرحلة الاتصال العمودي، الذي لا يجوز أن يأخذ أكثر من لحظات موزعة بإحكام على أجزاء الحصة وخطوات الدرس توجه مسار الدرس، ولا تتحكم في بناء مضامينه.

كما أن ما يحدث داخل الغرفة الصفية من اكتساب للمعارف والمعلومات والمواقف والاتجاهات يتوقف على طبيعة العلاقة القائمة بين المعلم والمتعلم. وأن عملية التدريس والتخطيط والإشراف والتقويم تعتبر في جوهرها عملية اتصالية. فلا يمكن تصور عملية تعليمية تعليمية ناجحة دون اتصال فعال، ناهيك على أن غالبية المشكلات الصفية هي نتيجة مباشرة لفشل عملية الاتصال. وأن هذه العملية تعطي أفضلية للمتعلم كونه يقوم بإنجاز الكثير من المهام مع زملائه، ليتكفل المدرس بالباقي وهو النصح والتوجيه والإرشاد. على أن طريقة الحوار والمناقشة، حل المشكلات، العمل بالمجموعات، العمل بالمشاريع أسلوب العصف الذهني، تعتبر من أهم الطرق والاستراتيجيات الفعالة للاتصال البيداغوجي الفعال. ويتوقف نجاح التربية والتعليم أو فشلها على نوعيته وكيفية توظيف الاتصال البيداغوجي.

## المحاضرة 9: أطراف العملية الاتصالية البيداغوجية

### الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- إسقاط عناصر العملية الاتصالية على المجال البيداغوجي.
- التعريف بكل عنصر من عناصر الاتصال البيداغوجي.
- اكتشاف عوامل نجاح الاتصال البيداغوجي المرتبطة بكل عنصر.

### **تمهيد**

لو أجرينا مطابقة بين الموقف الاتصالي والموقف التعليمي لوجدنا أنهما يشتركان في الهدف، حيث أن كلاهما يعمل على تعديل أو تغيير في السلوك أو إكساب أنماط وعادات جديدة وذلك عند تفاعل أقطاب المثلث البيداغوجي (المعلم، المتعلم، المادة التعليمية). والاتصال البيداغوجي في الحقيقة يقوم على أساس مركزية التلميذ في عملية التعلم، من خلال ما يتاح له من حرية المبادرة والبحث والاكتشاف. وأن المعلم هو المرشد والموجه والوسيط بين المعرفة والتلميذ.

ومن ناحية أخرى يتشابهان إلى حد كبير. فالموقف التعليمي يعتمد وجود معلم (قائم بالاتصال أو مرسل) لديه منهاج معين (رسالة) وأدوات مختارة كالسبورة أو النماذج أو الحاسوب أو غيرها (وسائل اتصال) يستعين بها لإيصال رسالته وتبادل الأفكار مع المتعلم (المتلقي أو المرسل إليه). وتحيط بهذا الموقف التعليمي بيئة تتصف بمجموعة من الخصائص، وهي البيئة التعليمية التي تقابلها في الموقف الاتصالي بيئة الاتصال، وترشح عن الموقف التعليمي مجموعة من المؤشرات (تغذية راجعة) تساعد في مراجعة أدوار جميع العناصر المكونة للموقف التعليمي (عناصر العملية الاتصالية) بغية تطويرها (عبود، 2009، ص 219).

وسيتم التطرق إلى هاته العناصر مرتبة وفق مجريات العملية الاتصالية.

## 1- المعلم:

يمثل المعلم بلغة الاتصال المرسل أو القائم بالاتصال الذي يبادر بربط العلاقة بينه وبين التلاميذ. إذ لم يعد دوره قاصرا على حشو أذهان التلاميذ بالمعارف والمعلومات، بل إعدادهم للمستقبل إعدادا سليما. حيث يقوم بتوجيه نشاطات التلاميذ، والعمل على توجيه نقاط القوة والضعف لديهم، والوقوف على أسباب تصرفاتهم. ويلعب البعد الشخصي للمعلم (اتجاهاته، تصورات، سماته الشخصية، خلفيته الثقافية) وما يتمتع به من قدرات وكفاءات دورا مهما في نجاح عملية الاتصال البيداغوجي. فهو المصدر الذي يبدأ منه وعنده عملية الاتصال.

فعلى المعلم أن يجيد تقنيات الاتصال داخل البيئة المدرسية سواء بينه وبين التلاميذ أو بين التلاميذ فيما بينهم. ومن الضروري أيضا أن يتمكن المعلم من مهارات بناء وتصميم الرسالة (الدرس)، وكيفية عرض محتواه واستخدام الوسائل المتاحة، وأن يكون لديه تصور واضح ودقيق للطرائق وأساليب التدريس وكيفية مواجهة المشكلات الصفية.

كما أنه مطالب بأن يعرف كيف يرفع من دافعية طلبته نحو التعلم ويخفف من تأثيرات مصادر التشويش على رسالته إلى المتلقي، وإمكانية تعديل أو تغيير رسالته حسب مقتضيات الحال، وكيفية اختيار أو استعمال الوسيلة، إدارة الحوار والإصغاء للطلبة (عبود، 2009، ص 221).

وتتوقف عملية الاتصال على توافر شروط محددة في كل عنصر من عناصر عملية الاتصال البيداغوجي. فمن بين عوامل نجاح الاتصال البيداغوجي المرتبطة بالمعلم (المرسل) نجد:

- أن يكون محل ثقة ومصادقية لدى تلاميذه.
- المعرفة الجيدة بموضوع الرسالة والقدرة على صياغتها.

- توفير مناخ نفسي اجتماعي قائم على العدالة والمساواة، ومشجع على عملية الاتصال وزيادة إشراك التلاميذ في النشاطات التعليمية، ومساعدتهم على الاحتفاظ بالتعلم وتوظيفها.

- القدرة على تقويم ناتج اتصاله بالمتعلم، والحكم على مدى تحقيق أهداف هذا الاتصال.
- أن يكون ملماً بالوسائل والتقنيات التعليمية المرتبطة بعمله وطرق توظيفها.
- أن يوظف إستراتيجية التغذية الراجعة بشكل سليم.
- التمكن من المهارات الأساسية المرتبطة بعملية إرسال واستقبال الرسالة (المهارات اللفظية وغير اللفظية، مهارة الشرح، طرح الأسئلة، الإدارة الصفية ...).
- أن يكون ملماً بخصائص تلامذته ومراعياً للفروق بينهم.
- أن يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة المناسبة لطبيعة المستقبل (التلميذ).
- أن تكون اتجاهاته نحو نفسه والمتعلم والرسالة التي ينوي تبليغها إيجابية.
- القدرة على تجزئة المحتوى التعليمي إلى عناصره الأساسية، حتى يتمكن المتعلم من الفهم والاستيعاب.

- القدرة على التنوع في قنوات الاتصال ووسائل وأساليب التدريس.
- عدم الاعتماد الكلي على عملية الاتصال اللفظي وعدم احتكارها، بل يجب تشجيع التلاميذ على الحوار والمناقشة.

- أن يكون على دراية بأهداف الرسالة البيداغوجية وبمرامي وغايات التربية الوطنية.
- أن يكون معداً تربوياً وأكاديمياً ونفسياً إلى الدرجة التي تمكنه من القيام بعملية الاتصال بالشكل المطلوب.

## 2- المتعلم:

هو المستقبل أو الشخص أو المجموعة التي يوجه إليها المرسل رسالته المرغوبة. وهم من في الصف الدراسي أي التلاميذ، الذين يجلسون وينصتون لشرح مدرسيهم. ولا بد

للمستقبل أن تكون له القدرة على فك رموز الرسالة الموجهة إليه ويفسر معناها أي يعبر شكليا عما فهمه ويستجيب لهذه الرسالة (سليمان، 2014، ص 134).

فهو المتلقي المستهدف بالعملية الاتصالية وبفك رموزها للوصول إلى معانيها وما تحمله من دلالات، والذي يعمل كل من المعلم وواضع المنهاج على مخاطبته والتأثير فيه باتجاه معين وفي زمن محدد، وبكيفية مرسومة. انطلاقا من خصائصه المعرفية والوجدانية والفردية، بغية إحداث تعديل أو تغيير في قدراته أو سلوكه أو انفعالاته أو في قيمه واتجاهاته. فهو محور العملية التعليمية التعلمية، وقد يتم تبادل الأدوار. ففي الموقف الصفّي قد يلعب المعلم دور المرسل لعدة مرات متتالية حسب طريقة التدريس المستخدمة، فإن التلاميذ كذلك يلعبون دور المرسل من وقت لآخر.

فقياس نجاح عملية الاتصال تتوقف على مدى تحقيق الرسالة التعليمية أهدافها. لذا وجب توفير كامل الظروف والإمكانات لتحقيق ذلك. شريطة توفر نضج وإدراك المتعلم وتمكنه من مفاتيح التعلم.

ولكي تكون عملية الاتصال البيداغوجي ناجحة؛ وجب توافر مجموعة من العوامل ترتبط بالمتعلم من أهمها:

- الدافعية والرغبة الأكيدة في التعلم.
- ألا يعول على الدعم الخارجي.
- إتقان مهارات الإرسال اللازمة للاتصال (التحدث والكتابة) ومهارات الاستقبال (الاستماع، القراءة).
- القدرة على إدراك المنطوق والمكتوب، من خلال القدرة على فك الرموز اللفظية أو المكتوبة للرسالة التعليمية.
- النضج من جميع الجوانب، مع توفر الاستعداد لاكتساب السلوك والمهارات الجديدة.
- أن يكون إيجابيا نشطا عند تلقي الرسالة، مشاركا في اكتشاف وإنتاج المعرفة.

### 3- الرسالة البيداغوجية:

هي الهدف من عملية الاتصال والمعبّر عنها بالمنهاج أو المادة الدراسية وما يرتبط بها من المعارف والمفاهيم والخبرات والمهارات والمبادئ والقيم... المكونة لمادة الحوار وموضوع النقاش ومضمون الاتصال الذي يجري بين المعلم والمتعلم، بغرض الإكساب أو التعديل في السلوك بحسب مقتضيات الموقف التعليمي وطبيعة الرسالة التعليمية وما تتطلبه من وسائل معين.

وتعتبر الرسالة أيضا عن المقررات الدراسية المعدة من طرف وزارة التربية الوطنية المصممة من طرف الخبراء والمختصين في شؤون التعليم. وتصاغ في شكل رموز وألفاظ بأسلوب جذاب بغرض إحداث أثر محدد في التلميذ.

وتعني أيضا مجموعة من المفاهيم والمعلومات المبرمجة والموصوفة في المنهاج وحسب خطة مدروسة، المراد تبليغها للمتعم، ويعتمد وصولها بطريقة سليمة على نوع الوسيلة الموصلة التي يستخدمها المعلم كقناة اتصال بينه وبين التلميذ (الهاشمي، 2007، ص 141).

وحتى تكون الرسالة البيداغوجية مؤدية للغرض محققة للغرض المطلوب؛ وجب مراعاة مجموعة من الضوابط تتمثل في:

- الإعداد الجيد للرسالة (التخطيط الجيد للدرس).
- أن تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المتعلم وتشوقه لمتابعتها.
- أن تتوافق وحاجات واهتمامات المتعلم وتتاسب قدراته، وأن تكون ذات معنى بالنسبة له.
- أن تكون نابعة من المنهاج ومتماشية مع أهداف المجتمع.
- أن تكون الرسالة (موضوع الدرس) خالية من الأخطاء وشاملة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.
- أن يتناسب المحتوى مع قدرات المتعلم وخصائصه ومستواه المعرفي والإدراكي.



- أن تعبر رموز الرسالة عن محتواها بشكل صادق وأمين.
- يجب أن يصوغ المدرس كمرسل رسالته صياغة تناسب المتعلم، فلا يستعمل إلا الرموز أو اللغة التي يفهمها هذا المتعلم. فالرمز الذي يستخدمه المدرس في رسالته يدل على معنى معين، فالكلمة مثلا ليست الشيء وإنما ما ترمز له، أي أن الرمز يثير في المتعلم معنى معين أو مدلول معين. وكي تتحقق عملية الاتصال ينبغي أن يتماثل المعنى الذي يثيره الرمز عند المستقبل مع المعنى الذي قصده المرسل عند صياغته. ويتوقف تماثل المعنى للرمز بين المدرس والتلميذ على وجود الخبرات المشتركة بينهما أو الإطار الدلالي المشترك وأن تكون الرموز مناسبة لقدرات ومستوى المتعلم.
- ينبغي أن تصاغ الرسالة بأسلوب شيق بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمدرس. فالرسالة التي تبذل جهودا مضنية في إعدادها، مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها إلى المتعلم تصبح عديمة الجدوى.
- اختيار الوقت المناسب لاستقبال المتعلم للرسالة البيداغوجية، فلكي تلقى الرسالة استجابة من المتعلم ينبغي أن توجه إليه في أوقات وأزمان تتناسب مع ظروفه.
- أن يتوافق كم الرسالة مع الزمن المخصص.

#### 4- الوسيلة البيداغوجية:

بغرض استثارة انتباه التلاميذ، وزيادة اهتمامهم وتقريب الفهم لديهم وجعله أبقي أثراً وأقل احتمالا للنسيان؛ استدعت الحاجة من المدرس التنوع في مصادر التعلم بتوفير خبرات بديلة للخبرات المباشرة مستعينا في ذلك بما يسمى بالوسائل التعليمية. ويعتمد نجاح عملية الاتصال البيداغوجي إلى حد كبير على حسن اختيار واستغلال هاته الوسائل.

وتعرف الوسائل بأنها "جميع المعدات، والمواد، والأدوات التي يستخدمها المعلم لنقل محتوى الدرس إلى مجموعة من الدارسين داخل غرفة الصف أو خارجها بهدف تحسين

العملية التعليمية التعليمية، وزيادة فاعليتها دون الاستناد إلى الألفاظ وحدها" (الحيلة 2009، ص 313).

وتشمل الوسائل كل الوسائط والقنوات التي يستعين بها المعلم لتحقيق التواصل والتفاعل بينه وبين المتعلمين. وتوظف لشرح محتوى الرسالة ونقل مضمونها إلى المتعلمين خلال الموقف التعليمي واستثارة انتباههم، وزيادة اهتمامهم وتقريب الفهم لديهم وجعله أبقى أثراً وأقل احتمالاً للنسيان. ويتوقف اختيارها على عوامل كثيرة منها، موضوع الدرس والهدف الذي يسعى إليه المدرس، والمرحلة العمرية للمستقبل.

ونميز بين وسائل الاتصال البيداغوجي ما يلي:

- الوسائل المكتوبة: كالكتب والمجلات وكل وسائل الإعلام المقروءة ...
- الوسائل الشفوية المباشرة: كالمحاضرة، أو الخطبة، أو الحديث المباشر ...
- الوسائل الإلكترونية: مثل الانترنت، البريد الإلكتروني ... ولهاته الوسائل قدرة تفاعلية تسمح للتلاميذ بالانخراط والمساهمة في أنشطة تدفعهم إلى الإبداع ومشاركة الغير، ويزداد تركيزهم على النشاط التعليمي بنسبة 20% (النوايسة، 2012، ص 72).

ومن الشروط التي يجب توفرها في الوسيلة ما يأتي:

- أن تتناسب مع الهدف من عملية الاتصال وترتبط بمحتوى الرسالة وطبيعتها، بحيث تكون ذات صلة وثيقة بالنشاط التدريسي المقدم.
- أن تلائم خصائص وقدرات المتعلمين ومستوياتهم العقلية، وأن تراعي تباين المتعلمين في ذلك.

- أن تساعد على إشراك أكبر قدر من حواس المتعلم.

- أن تنقل محتوى الرسالة بدقة ووضوح.

- حسن عرضها في الوقت والمكان المناسبين مع إخفائها مباشرة بعد تأدية الغرض.

- أن يكون أسلوب العرض ملائماً، وكذلك سرعته.

- استخدامها بالأسلوب الذي يجذب الاهتمام ويشجع المتعلم على المشاركة والتفاعل مع المعلم ويساعد على نجاح عملية الاتصال البيداغوجي.
  - أن تكون متنوعة وتشجع التلاميذ ما أمكن على المشاركة في استخدامها.
  - أن تراعي عدد المستقبلين وتشرك الجميع في تلقي الرسالة.
  - يجب إعداد الوسيلة الناقلة أو الصلة إعداد دقيقا لتكون مهيأة لحمل الخبرات والمعارف والمعلومات المراد نقلها من المرسل إلى المستقبل.
- وعند اختيار الوسيلة التعليمية يجب معرفة مدى تناسبها مع الموقف التعليمي الذي تستخدم فيه، مثلا: الكتاب، الرسومات على السبورة...، وهذه وسائل تعليمية بصرية، وجب فيها مراعاة ما يلي:
- الحجم (حجم الرسومات) الذي يتم فيه العرض.
  - البساطة وعدم التعقيد.
  - المعلومة المكتوبة، يجب أن تكون واضحة في اللغة والكتابة والألوان.
  - أن يراعي استخدامها مثلا في مكان حسن الإضاءة يراها الجميع (بمعنى أن يختار المعلم مكانا مناسباً من السبورة مثلا، ليجسد عليها رسمه التوضيحي).
  - تحليل خصائص المتعلمين، ومدى اندماجهم وتقبلهم للوسائل التعليمية.
- أما فيما يخص الوسائل السمعية مثل المسجلات والشرائط، يجب أن تكون: دون تشويش وخالية من الألفاظ الغريبة لأن هذا النوع من الوسائل يساعد على اكتساب مهارة الاستماع والتدريب عليها. هذه المهارة تصبح فيما بعد الأساس في تعلم واكتساب مهارات أخرى. وأي خلل في الوسائل السمعية يؤدي إلى صعوبة فهم المادة والخروج بنتائج سلبية.

## 5- التغذية الراجعة (رجع الصدى):

من المسلم به أن الأداء لا يتحسن إلا إذا وقف المتعلم على مدى صحة أو خطأ ما تعلمه. ويطلق مصطلح التغذية الراجعة على هذا الموقف الذي كان "نوبرت واينر 1948" أول من استعمله.

تعرف التغذية الراجعة بأنها المعلومات التي يتلقاها المتعلم بعد الانتهاء من الأداء، والتي تمكنه من معرفة مدى صحة استجابته للمهمة التعليمية المطلوب تعلمها (نشواتي، 2003، ص 444).

ويمكن من خلال التغذية الراجعة تحديد مدى استيعاب المتعلم للرسالة التعليمية، أو إخفاقه في حل رموزها من خلال استجاباتهم المختلفة، كما تعمل على تحقيق عملية التفاعل الإيجابي بين المعلم والتلميذ. فعملية الاتصال البيداغوجي دون تغذية راجعة هي عملية لم تخضع للتقويم. كما أن رجع الصدى الإيجابي دلالة على وصول الرسالة، أما السلبي فهو يدل على عدم وصول الرسالة. ويظهر ذلك من خلال علامات الارتياح أو عدمه الظاهرة على وجه المتعلم.

وتعد عمليتي التقويم المرحلي (البنائي) الذي يرافق سيرورة التعلم والتقويم النهائي من الفعاليات التي يمكن من خلالها تعديل وتصويب التعليمات، إما شفويا أو كتابيا أو من خلال الملاحظة.

أما الأشكال التي تتخذها التغذية الراجعة فيمكن تحديدها بصورة أو أكثر من الصور الآتية:

أ- فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة).

ب- فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها وتشجيع المرسل بإعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين وكسب تأييدهم، أو إغنائهم بالأفكار والخبرات والمعلومات التي تحتوي عليها (الرسالة).

ج- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهما).

د- فهم الرسالة والعمل ضدها، أي عدم الاقتناع بها (وقف إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها لمستقبلين آخرين أكثر استعدادا لتقبل الرسالة).

وحتى تكون التغذية الراجعة مؤدية للغرض محققة للغرض المطلوب؛ وجب مراعاة مجموعة من الضوابط تتمثل في:

- ❖ حسن التعامل مع إجابات التلاميذ.
- ❖ أن تكون التغذية الراجعة فورية.
- ❖ أن تكون التغذية الراجعة مستمرة وشاملة لجميع عناصر العملية التعليمية.
- ❖ أن يراعى عند تقديمها الجوانب الانفعالية للمتعلم.
- ❖ أن يستثمر خلالها أخطاء المتعلمين في تصحيح المسار الذهني لتعلمهم، ومن ثم يوفر معلومات تصحيحية لهم.

## المحاضرة 10: مراحل العملية الاتصالية البيداغوجية

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على مراحل عملية الاتصال.
- إسقاط هذه المراحل على عملية الاتصال البيداغوجي.
- التعرف على مراحل تطور عملية الاتصال.
- التعرف على خطوات الاتصال البيداغوجي البناء.

### تمهيد

تمر عملية الاتصال البيداغوجي عبر مراحل مترابطة ومتسلسلة، تبدأ عادة من عملية تشكيل وتوليد الأفكار والنوايا التي يرغب المعلم في نقلها. وهذه العملية تكون عادة في مرحلة الإعداد أو التخطيط للدرس (الرسالة الاتصالية). وذلك بعد التعرف على الأهداف التعليمية المطالب تحقيقها، ثم عملية تحليل محتوى المادة العلمية إلى عناصرها الأساسية. ومن ثم اختيار أنسب الوسائل لنقلها وبلورتها في شكل أنشطة ووضعيات تعليمية، مع إعداد تدابير للتقويم للوقوف على مدى وصول الرسالة.

وتتحدد عادة هذه المراحل فيما يلي:

#### 1- مرحلة إدراك أهمية الرسالة:

يتخذ المرسل أو المصدر في هذه المرحلة قراره بإرسال الرسالة الاتصالية التي تنتج فكرة أو مشاعر أو مؤثر يدفعه إلى إرسال رسالته للمستقبل (الهاشمي، 2007، ص 88).

وينشأ الشعور بأهمية إجراء عملية اتصال نتيجة وجود حاجة غير مشبعة لدى الفرد أو نتيجة وجود هدف يرغب في تحقيقه. فالطالب الذي يتواصل مع المعلم وي طرح عليه تساؤلا ما إنما يريد إشباع حاجته للمعرفة والتخلص من الضيق الناتج عن عدم الفهم وهكذا (لكحل، 2012، ص 108).

حيث أن جميع عمليات الاتصال مهما كان نوعها إلا ويسعى من خلالها المرسل إلى تحقيق هدف ما أو إشباع حاجة محددة. على أن انتباه المستقبل للرسالة وتفاعله معها أمر ضروري لنجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

## 2- مرحلة صياغة الرسالة وترميزها:

هي مرحلة تحويل المعاني إلى رموز لغوية، هنا يقوم المصدر بصياغة أو تحويل أفكاره ومشاعره أو نواياه إلى رسالة اتصالية تكون على شكل رموز لفظية (منطوقة أو مكتوبة) أو غير لفظية (إشارات وحركات). ويعتمد نجاح الرسالة على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل وللموقف الاتصالي (الهاشمي، 2007، ص 88).

وبالنسبة للاتصال البيداغوجي فإنه يبدأ بتحديد أفكار يأخذها الأستاذ من المنهاج مثلاً أي على أساس معرفي، وعلى الأستاذ أن يحلل محتوى المادة التعليمية وأن يقرر الترتيب المناسب لطرح المواضيع التعليمية على الطلبة. وتعتبر نوعية الرسائل التي ينقلها الأستاذ داخل غرفة الصف ضرورية لتحقيق أداء تعليمي فعال. فالأستاذ الذي ينقل الرسائل بشكل واضح ومنظم يزود الطلبة بدافعية وإثارة كبيرة للتعلم. ومن المهم الإشارة إلى أن جميع الرسائل التي تنقل داخل الغرفة الصفية تحمل محتوى مفاهيمياً ومعلومات من نوع ما ومحتوى انفعالياً "تعبيرات عاطفية" وكلاهما يشتمل على أهمية خاصة في عملية التفاعل والاتصال (لكحل، 2012، ص 109).

فبعد الاطلاع المعمق على المنهاج التعليمي يقوم المعلم بتحليل وتنظيم محتوى المادة التعليمية وترتيبها وتحديد الأهداف التعليمية والطرائق وأساليب التقويم. مع الحرص في خضم ذلك على إثارة دافعية الطلبة للتعلم، وتوفير بيئة مشجعة على التعلم. فبعد تجزئة المعلم للمادة التعليمية إلى وحدات صغيرة وتحديد أهداف كل درس، يقوم بإعداد خطة تتضمن الأنشطة والوضعيات التعليمية تكون على شكل رموز لغوية وأرقام وإشارات تتناسب والموقف التعليمي.

### 3- مرحلة اختيار وسيلة لنقل الرسالة:

بعد الانتهاء من صياغة الرسالة (الدرس) وترميزها، ولتفعيل عملية الاتصال وزيادة احتمالية تحقيق الأهداف؛ يحتاج المرسل إلى انتقاء الوسيلة أو الوسائل الأنسب لنقلها. والذي تتحكم فيه عدة عوامل، منها ما يرتبط بطبيعة الرسالة من جهة، وخصائص المستقبل من جهة أخرى، ومنها ما هو متعلق بطبيعة العلاقة بين المرسل والمستقبل وظروفهما.

### 4- مرحلة تحليل الرسالة وتفسيرها:

يعتمد المستقبل بعد تلقي الرسالة إلى فك الرموز وتحليلها والبحث عن المعاني المتضمنة فيها، وذلك بربط تلك الرسالة وما تحويه من أفكار بما يمتلكه من مكتسبات ومن خلفية معرفية. وتتأثر عملية الاستنباط والتحليل بمدى سلامة الحواس وطبيعة المفاهيم وقيم واتجاهات الطالب (المستقبل).

### 5- مرحلة الاستجابة أو ردة الفعل:

تعني الاستجابة مدى قبول أو رفض الرسالة من قبل المستقبل. وقد تكون الاستجابة مباشرة أو غير مباشرة، ضعيفة أو قوية، عقلية أو مادية. وتكمن أهمية الاستجابة في أنها تخبرنا عن مدى نجاح الاتصال أو فشله (الهاشمي، 2007، ص 89).

وتشمل هذه المرحلة إعطاء استجابة للمرسل، ويستخدم المستقبل عادة أساليب لفظية وغير لفظية لتزويد المرسل ردود أفعاله وبأثر الرسائل عليه، وتحتوي التغذية الراجعة نمطا من التقييم يشير إلى مدى ملاءمة ووضوح الرسالة. ويشجع معظم المعلمين الفاعلين الطلبة بإعطاء التغذية الراجعة الدقيقة كي يستطيعوا بدورهم تقييم رسائلهم بشكل دقيق، وتوظيف هذا في تحسين وتطوير عملية الاتصال القادمة (لكحل، 2012، ص 110).

ويقوم المعلم بالتغذية الراجعة للوقوف على مدى جودة استقبال الرسالة. في حين يوظف المستقبل عادة أساليب لفظية وغير لفظية للتعبير عن أثر الرسائل عليه. وقد تكون



التغذية الراجعة مباشرة أو غير مباشرة، حيث يظهر الطلاب إيماءات أو حركات خفيفة بالرأس أو نظرة حائرة، وقد يقدم الطلبة التغذية الراجعة بشكل مباشر كطرح سؤال ما أو إجابتهم عن سؤال يطرحه المعلم.

## 6- فك الرموز:

هي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الجديدة (الاستجابة) أو التغذية الراجعة إلى معانٍ، ويقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) في هذه المرحلة باستقبال رسالة المرسل الجديد (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة اتصالية، فيفك رموزها ويفهم معانيها. وإذا تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن إلى نجاح اتصاله وحدث التأثير الذي يريد تحقيقه. وفي المقابل؛ إذ تبين له أن رسالته لم تفهم أو أن التأثير المرجو منها لم يتحقق عاد وأرسل رسالة اتصالية جديدة معدلة وواضحة تزيد من احتمالات استيعاب المستقبل لها وإحداثها للتأثير المرجو.

ويشير هارون (2003) أن في هذه المرحلة يعود المستقبل الجديد ليلعب دوره الأصلي كمرسل، ويرجع المرسل الجديد ليلعب دوره الأول كمستقبل، وهكذا دواليك تستمر عملية الاتصال بشكل تفاعلي تبادلي حتى يتحقق الهدف الكلي منها (لكل، 2012، ص 110).

ويرى علماء اللغة وغيرهم من المهتمين أن عملية الاتصال الإنساني لم تولد مكتملة وإنما مرت في مراحل من التطور، وأوردتها لكل (2012، ص 48) على النحو التالي:

➤ مرحلة ما قبل اللغة: وقد استخدم فيها الإنسان الأصوات المباشرة وغير المباشرة والإشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من الوسائل.

➤ مرحلة نشوء اللغة: وفيها تطورت إلى رموز صوتية مفهومة، تحمل فكرة من شخص إلى آخر أو إلى جماعة، من خلال المحادثة المباشرة.

➤ مرحلة الكتابة: والتي لا تشترط وجود المرسل والمستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة. وبذلك اتسعت دائرة الاتصال ووسائله.

✚ مرحلة اختراع الطباعة: وذلك بعد اختراع الطباعة بالحروف المتحركة على يد العالم الألماني "جوتنبرغ" والتي أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب ومجلات وصحف وغيرها، مما أسهم في نشر العلوم والثقافة بشكل واسع.

✚ مرحلة تكنولوجيا الاتصالات: وفيها اخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وظهرت شبكات الاتصالات والمعلومات (عليان والدبس، 2003، ص 23-25).

### خطوات الاتصال البيداغوجي البناء :

- يتم الاتصال البناء بخطوات محددة متتابعة يوجزها سيد والجمال (2014، ص 59،60) فيما يلي:
- تحديد هدف الاتصال: وهنا قد يسأل الإداري أو المعلم نفسه ما هو الشيء أو المهارة أو السلوك أو القيمة التي أريد تحقيقها من خلال الاتصال؟
  - تحديد محتوى الاتصال من معلومات وقيم وسلوك أو مهارات: والتي ستتولى ترجمة الغرض إلى حقيقة أو خبرة إنسانية محسوسة.
  - تحديد خصائص وحاجات المستقبلين للاتصال: وتشمل قيمهم وميولهم الشخصية العامة ومعتقداتهم الجسمية، ودرجة ونوع ذكائهم، وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والسلوكية، ثم أساليبهم الإدراكية أو السمعية أو البصرية أو المركبة، المباشرة أو المستقلة أو الفردية.
  - تحديد وسيلة الاتصال المناسبة: كأن تكون كلمة شفوية أو مسموعة أو مكتوبة أو صورة أو رسماً أو فيلماً وهكذا.
  - تحديد الوقت المناسب للاتصال: ويكون هذا عن طريق التعرف على الظروف النفسية والتربوية العامة للمعلمين أو المتعلمين أثناء سير الدرس أو خارجه، ومدى توافق هذه الظروف مع طبيعة وهدف رسالة الاتصال ووسيلته.

- تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة: وذلك عن طريق تحديد وسائل وأساليب تقييم صلاحية وفعالية الاتصال من حيث الهدف والمحتوى والوسيلة والتوقيت، ليعمل الإداري أو المعلم من خلالها على تحسين الاتصال وزيادة مردوده التربوي.

يمكن القول بأن العملية الاتصالية تمر بمراحل مترابطة انطلاقاً من مرحلة إدراك أهمية الرسالة والتي تتأثر بخبرة المرسل وثقافته وبيئته الاجتماعية، ثم عملية ترميز الرسالة بتحويل الفكرة إلى رموز مفهومة من الطرفين، مع اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة، بعدها يتم تلقي الرسالة وفك رموزها وتحليلها والبحث عن المعاني المتضمنة فيها من طرف المتلقي اعتماداً على مكتسباته وخبراته السابقة، دون أن ننسى مرحلة التغذية الراجعة التي تسمح للمرسل بتقويم الاتصال وتصويبه.

## المحاضرة 11: مهارات الاتصال البيداغوجي (1)

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على مفهوم المهارة وأهداف مهارات الاتصال.
- التعرف على أهم مهارات الاتصال البيداغوجي.
- تقديم أمثلة عن المهارات المذكورة في الحقل البيداغوجي.
- التعرف على شروط وآليات تفعيل المهارات البيداغوجية.

### تمهيد

إن الاتصال البيداغوجي الفعال بكل أشكاله (منطوق، مكتوب ...) ليس بالأمر الهين كما يتصوره البعض، بل يتطلب من المسؤول الأول على الاتصال (المعلم) امتلاك وتوظيف العديد من المهارات الاتصالية حتى يكون قادرا على الإقناع وبناء جسور الاتصال الفعال. وتعتبر مهارات التعليم -باعتباره صورة من صور الاتصال- من الركائز الأساسية التي تستند عليها البيداغوجيا، إذ يتوجب على المعلم الإلمام بها بما يؤمن الاتصال والتفاعل بينه وبين تلاميذه.

### 1- تعريف المهارة:

تعرف المهارات بأنها مجموعة السلوكيات التدريسية التي يظهرها المعلم في نشاطه التعليمي، بهدف تحقيق أهداف معينة. وتظهر هذه السلوكيات من الممارسات التدريسية للمعلم في صورة استجابات انفعالية أو حركية أو لفظية، تتميز بعناصر الدقة والسرعة في الأداء والتكيف مع ظروف الموقف التدريسي (زاير وآخرون، 2020، ص 45).

كما تعرف أيضا بأنها أنماط متعلمة من التفاعل الناجح مع البيئة. تحقق للفرد ما يهدف إليه، وهو القدرة على القيام بالأعمال المطلوبة منه بسهولة ودقة (أبو النصر، 2009، ص 94).

## 2- أهداف مهارات الاتصال:

تهدف مهارات الاتصال عموماً إلى:

- ✓ التأثير في اتجاهات المستقبلين بهدف تغييرها إلى الجانب الإيجابي.
- ✓ إكساب أو تنمية المعلومات التي يحملها المتعلمون حيال موضوع ما.
- ✓ تغيير الأفكار والمشاعر.
- ✓ تطوير المهارات الحركية والأدائية للمتعلمين.

فبالإضافة إلى مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي السابق ذكرها؛ فقد تطرقت الأدبيات المرتبطة بالموضوع إلى العديد من المهارات الاتصالية ذات العلاقة بالفعل البيداغوجي.

## 3- مهارات الاتصال الأساسية:

حتى يكون الاتصال البيداغوجي فعالاً؛ يجب توافر مجموعة من المهارات الاتصالية لدى كل من المرسل والمستقبل. وسيتم التعرض بشيء من التفصيل إلى المهارات المرتبطة بالمعلم (المرسل) فقط باعتباره هو الداعم والمحفز للمهارات الاتصالية لدى المتعلم (المستقبل).

### 3-1- مهارة الإنصات:

يعرف الإنصات بأنه إعمال العقل بكامل طاقته في كل ما يتم استقباله بمعرفة الحواس المستقبلية، ويتم ذلك بمعالجة الرسالة المستقبلية ذهنياً بالتفسير والترجمة الموضوعية كمرحلة أولية، يتلوها مرحلة تالية من المعالجة الذهنية بالتقييم بالربط بينها وبين غيرها من الموضوعات والأحداث، وبناء على نتيجة هذه المعالجات تتم الاستجابة للمؤثر المتمثل في الرسالة وبذلك يتحقق الهدف من الاتصال (أبو النصر، 2009، ص 151).

وإن إجابة فن الإنصات هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء والأفكار والحقائق وإقناع الآخرين بها. كما أنه من أهم مبادئ النجاح وزيادة اليقظة، وشدة التفاعل وتوقد ذهن والتأثير في الآخرين.

وهناك فرق بين الاستماع والإنصات. فالإنصات أعم وأشمل من الاستماع. إذ أن الاستماع شرط من شروط الإنصات ومرحلة من مراحله، والاستماع يتم بالأذن، بينما الإنصات يتم من خلال العقل (أبو النصر، 2009، ص 151).

#### شروط الإنصات الجيد:

من شروط الإنصات الجيد نجد: الاستعداد، الانتباه، التركيز، الاستماع الواعي، محاولة الفهم، الاستفسار في حالة عدم الفهم، تشجيع المرسل على الاستمرار.

#### مراحل عملية الإنصات:

يمر الإنصات بعدة مراحل أساسية هي: الاستماع، التذكر، التفسير، التقييم، الاستيعاب، الاستجابة.

وفي هذا الشأن قدم سليمان (2014، ص 199) تفرقة مفاهيمية بين كل من: السمع، السماع، الاستماع، الإنصات، الإصغاء، وذلك على النحو التالي:

أ- السمع Auding: هو حاسة من حواس الإنسان وآلته الأذن ويولد الإنسان مزودا بها. فهي الحاسة الأولى التي تتضح لدى الطفل. وقد ذكر السمع في القرآن غالبا قبل الإبصار لعدة اعتبارات منها أن السمع أهم من البصر في عملية الإدراك الحسي والتعلم. فمن الممكن إذا فقد الإنسان بصره فمن الممكن أن يتعلم ويحصل العلوم. ولكن إذا فقد سمعه تعذر عليه تعلم اللغة وتحصيل العلوم إلا في مدارس خاصة وطرق خاصة أيضا.

ب- السماع Hearing: هو استقبال الأذن لذبذبات صوتية دون انتباه مقصود. وهذا يعني أن الإنسان في هذه الحالة لا يتفاعل إيجابيا مع ما يسمعه.

ج- الاستماع Listening: اختلف العديد حول تعريف الاستماع، فمنهم من عرفه وفقا للمنبهات الصوتية أو طبقا للغة المنطوقة أو الإشارات المصاحبة.

د- الإنصات: هو قدرة الفرد على تركيز انتباهه على ما يسمع من اللغة المنطوقة، من أجل تحقيق هدف محدد. والفرق بين الاستماع والإنصات فرق في الدرجة وليس في النوع. يمكن القول أن كل إنصات يتضمن استماعا، والعكس ليس صحيحا دائما.

هـ- الإصغاء: هو استماع مستمر غير متقطع مع شدة الانتباه والتركيز مع الفهم والتفاعل النفسي والذهني لكل ما يسمع.

شروط إنجاح الاتصال أثناء الإنصات:

- السكوت من أجل الاستماع ولا يعنى ذلك الامتناع عن الكلام فقط بل الصمت الداخلي بالابتعاد عن الأفكار التي تشغلنا.

- التعاطف: بأن نضع أنفسنا في مكان المتكلم والشعور بشعوره.

- الانتباه والتركيز: وهو عمق وشمولية كل الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن المرسل وهذا له علاقة باندفاع المستمع.

- التواصل البصري عبر العين.

- عدم المقاطعة غير الضرورية لأنها تشتت المتحدث وتساعد على قطع التواصل.

- استكمال المعلومات من أجل الحصول على الفهم (سليمان، 2014، ص 200).

### 3-2- مهارة التحدث:

تعتبر هذه المهارة الأكثر توظيفا من المعلم. ويظهر من خلالها ما لدى المعلم من ثقافة وسعة إطلاع وقدرة على الأداء والعرض والشرح. باستخدام لغة خالية من عيوب النطق ومقاربة للغة المتعلم. وبما أن المعلم هو المشرف على هذا التفاعل فإن المتعلم يحاول

مجاراة معلمه في هذه المهارة، بما يمنحه قدرا من الثقة والاطمئنان، ومن ثم الطلاقة اللغوية والاسترسال في الكلام.

**سمات المتحدث الناجح:** وتتمثل كما أوردتها عزي (2020، ص 94) في الآتي:

أ- السمات الشخصية: وتتمثل في: الموضوعية، الوضوح، الدقة، الحماس، القدرة على التذكير، الاتزان الانفعالي، القدرة على التعبير الحركي.

ب- السمات الصوتية: توجد عدة عوامل تؤثر في السمات الصوتية خاصة بالنطق. وأهم هذه العوامل تتمثل في: النطق بطريقة صحيحة، وضوح الصوت، السرعة أو البطء في الصوت.

ج- السمات الإقناعية: وهي كسب تأييد الأفراد لرأي، أو وجهة نظر معينة وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر. وتتضمن هذه السمة: القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على العرض والتعبير، القدرة على الضبط الانفعالي، القدرة على تقبل النقد.

وتظهر مهارة التحدث لدى المعلم عند عملية شرح الرسالة الاتصالية التي تعد جوهر العملية التدريسية، لما لها من أهمية في إيضاح وتفسير لمحتويات هذه الرسالة من معلومات ومفاهيم يصعب على التلاميذ فهمها. فهي تتمثل في كل ما يقوم به المعلم عند تنفيذه للدرس بغرض مساعدة التلاميذ على الفهم والاستيعاب وإدراك المعاني. على أنه ليست هناك طريقة واحدة للشرح، بل تتنوع بتنوع المواقف التعليمية. ومن أدوات هاته المهارة: الوسائل التعليمية الأمثلة، التشبيهات... إلخ

ويقصد بالشرح بأنه محاولة إعطاء الفهم للغير، من خلال ما يقدمه المعلم من تفسيرات أو توضيحات أو وصف، أو أمثلة أو تشبيهات مناسبة لما يتضمنه موضوع الدرس من معلومات متنوعة وخبرات، وبما ييسر للتلاميذ الفهم الجيد لهذه المعلومات والخبرات (محمود، 2005، ص 32).



شروط إنجاح الاتصال أثناء الشرح:

من الشروط الواجب توافرها في هذه المهارة:

- ❖ تمتع شرح المعلم بالحيوية والمرح مغطيا بذلك النقاط الأساسية في الدرس.
- ❖ الحرص على توفير بيئة نفسية صحية مناسبة لعمليتي التعليم والتعلم.
- ❖ أن يتسم الشرح بالسلاسة والتسلسل والتدرج والترابط عند الانتقال من نشاط لآخر ومن مرحلة إلى أخرى، وألا ينتقل من عنصر إلى آخر إلا بعد التأكد من عملية الاستيعاب.
- ❖ أن يُظهر المعلم تمكنا من المادة (الرسالة) التي يُدرّسها.
- ❖ أن يربط الشرح ببيئة المتعلمين وباهتماماتهم، مستخدما خلالها مثيرات تعليمية متنوعة ولغة سليمة وواضحة ومناسبة للمتعلمين.
- ❖ القدرة على التبليغ وتنويع طرق الشرح والأمثلة والشواهد بما يخدم الموقف التعليمي مستخدما في ذلك الوسائل التعليمية بشكل جيد.
- ❖ أن يوظف التغذية الراجعة الفورية، مراعيًا في شرحه مبدأ الفروق الفردية بين المتعلمين.
- ❖ إتاحة الفرص الكافية للجميع للمشاركة في العملية الاتصالية كل حسب قدراته وإمكاناته.

### 3-3- مهارة القراءة:

القراءة عملية عقلية انفعالية مركبة، يقوم القارئ بواسطتها بإعادة معنى عبر عنه الكاتب في صورة رموز مكتوبة. كما أنها أداء ذهني اجتماعي يحصل في الاتصال بين عقل المعلم والمتعلم. فقد أصبح نشاط القراءة وسيلة لربط الإنسان بعالمه الذي يحيا فيه.

ويذكر العناتي والعياصرة (2007، ص 120) أن الكتابة تفقد معناها مهما كانت متقنة في أسلوبها وصياغتها، إذا كان الشخص الذي يتعامل معها مرسلا أم مستقبلا لا يتقن مهارة القراءة (عزي، 2020، ص 95).

ومن أنواع القراءة نجد: القراءة الجهرية، القراءة الصامتة، القراءة المعبرة، القراءة المفسرة  
القراءة التحليلية ... الخ

ومن الشروط الواجب توافرها في نوعية قراءة المعلم ما يلي:

- اختيار الكلمات والمفردات بدقة وعناية بعيدا عن الصعوبة والغموض، حتى تزيل أي لبس أو تأويل.

- أن تكون اللغة سهلة وبسيطة وذات معنى بالنسبة للتلاميذ.

- أن تكون اللغة علمية سليمة تنصب على محتوى الدرس وتفسره.

- استخدام وتوظيف حيوية اللغة وجمالها من خلال استخدام أدوات التعبير والتراكيب والأساليب البلاغية والتشبيهات أثناء عرض الدرس.

انطلاقا مما سبق ذكره؛ نرى بأن المهارات المذكورة من الركائز الهامة لنجاح عملية الاتصال البيداغوجي، لما تحرزه من نقل المعرفة وبناء علاقة إيجابية مع المتعلمين، وتوفير بيئة تعليمية داعمة ومشجعة على التفاعل الصفّي.

## محاضرة 12: مهارات الاتصال البيداغوجي (2)

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على بقية مهارات الاتصال البيداغوجي.
- تقديم أمثلة عن المهارات المذكورة في الحقل البيداغوجي.
- التعرف على شروط وآليات تفعيل المهارات البيداغوجية الواردة.

### تمهيد

لا تقتصر مهارات الاتصال البيداغوجي على مهارات الإنصات والتحدث والقراءة السالف ذكرها في المحاضرة السابقة، بل تتضمن مهارات أخرى مثل: الكتابة، إدارة الصف طرح الأسئلة، التحفيز، الاتصال غير اللفظي... إلخ

### 3-4- مهارة الكتابة:

تعد الكتابة نتاجا فكريا إنسانيا تطور عبر التاريخ، إذ بها تمكن من تسجيل الواقع والأحداث ومراحل تطور الأفراد والمجتمعات، ودون موروثة الثقافي والحضاري وحافظ عليه. وتعرف بأنها ترميز ما هو مسموع أو نسخ ما هو مرئي. ومن مميزاتها أنها تعطي فرصة لقارئها للتفكير والوقت الكافي للدراسة واتخاذ القرارات.

وتساعد هذه المهارة كل من المدير والمعلم وصاحب الشركة والموظف، وأيا كان من المرسلين على توصيل الأفكار والمعلومات والآراء والقرارات بطريقة واضحة ومفهومة للمستقبلين. ومن وسائلها الكتب الرسمية، والنشرات والأوامر، أو التعليمات المكتوبة وغير ذلك (عزي، 2020، ص 95).

وللكتابة مستويان:

المستوى الأول: التعبير، وهو الكلام الذي يعبر به الفرد عن حاجاته ومشاعره وانطباعاته.

المستوى الثاني: الرسم الكتابي وقواعد الإملاء، الذي يتضمن الرموز أو الشكل المكتوب للألفاظ التي تحمل المعاني.

### 3-5- مهارة إدارة الصف:

تعتبر صعوبة توظيف هذه المهارة من أكثر المشكلات التي تعترض المعلمين خاصة المبتدئين منهم. فهذه المهارة لا تتوقف عند حفظ النظام والانضباط فقط، بل تتعدى إلى توفير مناخ اجتماعي ونفسي إيجابي، بالإضافة إلى تنظيم البيئة الفيزيائية للقسم.

وفي هذا الشأن يعرفها حميدة وآخرون (2003، ص 234) بأنها "كل ما يقوم به المعلم داخل الصف من أعمال لفظية أو عملية من شأنها أن تخلق جوا تربويا، ومناخا ملائما يمكن المعلم والتلميذ معا من بلوغ الأهداف التعليمية المتوخاة".

أما الحيلة (2009، ص 255) فيرى بأنها "تشير إلى عمليات توجيه وقيادة الجهود التي يبذلها المعلم وطلابه في غرفة الصف، وأنماط السلوك المتصلة بها، باتجاه توفير المناخ اللازم لبلوغ الأهداف التعليمية المخططة بدرجة عالية من الإتقان".

من خلال هذين التعريفين نستشف بأنها المهارة المهمة والأكثر صعوبة، والتي يجب أن يتمكن منها المعلم حتى يستطيع تبليغ الرسائل الاتصالية في ظروف حسنة من جهة، ومن جهة أخرى يحد بقدر ما يستطيع من معوقات الرسالة البيداغوجية، من خلال ضبط سلوكيات التلاميذ مع التنظيم الفيزيقي والاجتماعي لبيئة القسم.

شروط إنجاح مهارة إدارة الصف:

من شروط إنجاح هذه المهارة نجد:

✚ قدرة المعلم على توفير المناخ النفسي العاطفي والاجتماعي وعلى تحقيق النظام والانضباط الصفّي.

✚ الملاحظة المستمرة للمتعلّمين.

- ✚ تنظيم البيئة الفيزيائية والمادية للقسم (الإضاءة، التهوية الوسائل، تنظيم جلوس التلاميذ).
- ✚ استخدام المهارات اللفظية وغير اللفظية لضبط السلوك غير المرغوب فيه.
- ✚ القدرة على توزيع زمن الحصة على خطوات الدرس المختلفة.
- ✚ الحرص على عدم ترك التلاميذ بدون عمل.
- ✚ القدرة على التصرف بهدوء واتزان وبخاصة في المواقف الطارئة والمفاجئة بما يضمن تحقيق تعلم فعال وعلاقات إيجابية بينه وبين التلاميذ.

### 3-6- مهارة طرح الأسئلة:

تؤكد الاتجاهات الحديثة في التربية على ضرورة مساعدة المتعلمين كيف يتعلمون وكيف يصبحوا مستقلين في تعلمهم وتفكيرهم، ولعل من أهم الوسائل الفعالة في تنمية هذه المبادئ لديهم هي أسئلة المدرس، والتي يتوقف عليها وإلى حد بعيد نجاحه في المهنة.

فإذا كان السؤال يعرف بأنه "عبارة يقصد بها إثارة إجابة لدى المتلقي" (محمود، 2005، ص 247)، فإن هاته المهارة تعني الطريقة التي يعبر بها المدرس عن مضمون الاستفسارات باستخدام المصطلحات والكلمات وإتقانه لعملية توزيعها على الطلبة، واستثمارها بالشكل الذي يساعد على تفعيل الاتصال البيداغوجي.

### شروط إنجاح مهارة طرح الأسئلة:

- من المؤشرات الدالة على إنجاح مهارة طرح الأسئلة من طرف المعلم نجد:
- أن تعكس محتوى وأهداف الرسالة وأن تكون سليمة وواضحة.
- التدرج في مستوى الصعوبة بما يتلاءم والنمو المعرفي للمتعلمين.
- إشراك أكبر عدد من المتعلمين في الإجابة بعد ترك وقت كاف لانتظار إجاباتهم.
- تشجيع التلاميذ على هذه المهارة.
- تجنب صياغة الأسئلة المركبة، والغامضة، والتخمينية، والتعجيزية، والموحية بالإجابة.

### 3-7- مهارة التحفيز:

تضم مهارة التحفيز مجموعة الإجراءات التي تقوم بتنشيط وتقوية دافعية التلاميذ وتثير انتباههم وتبعث فيهم الرغبة والاستمرار في التفاعل مع الرسائل التعليمية. وما يمكن أن يشار إليه ما لشخصية وسلوك المعلم من دور كبير في توظيف هاته المهارة التي تؤدي إلى زيادة احتمال حدوث الاستجابات المرغوب فيها، وشعور المتعلمين بالرضا والارتياح في أثناء تواجدهم داخل الصف.

وتتضمن مهارة التحفيز كل من:

- التعزيز: إن عدم قدرة المعلم على تحقيق الأهداف أو عدم قدرته على الاحتفاظ بها لفترة طويلة قد لا يعود إلى عجز فيه أو في البرنامج التعليمي بقدر ما يعود إلى عجزه على تعزيز تعلماتهم. حيث يؤدي التعزيز إلى زيادة احتمال حدوث الاستجابات المرغوب فيها، مع شعور المتعلمين بالرضا والارتياح في أثناء تفاعلهم داخل الصف، كما تؤدي إلى زيادة المشاركة في الأنشطة وأيضاً إلى إشباع العديد من الحاجات النفسية للتلاميذ كالتقدير والحاجة إلى النجاح ...

ويعرف "ثورندايك" التعزيز بأنه "إثراء الأداء أو الاستجابات ويؤدي إلى الشعور بالرضا أو الارتياح في سعي المتعلم للحصول على هذا المثير أو الاحتفاظ به" (حميدة وآخرون، 2003، ص 131).

- إثارة الدافعية: يرى بعض العلماء أن ضعف تحصيل المتعلمين، واختلاف إقبالهم على تعلم مواد وأنشطة دراسية دون أخرى يرجع إلى غياب أو ضعف عنصر إثارة التشويق وتوليد الرغبة لديهم أو ما يصطلح عليه بالدافعية. وإن فشل المدرس في استثارتها أو المحافظة على استمرارها يترتب عنه الكثير من المشكلات الصفية.

ومن بين التعريفات لهذا المفهوم، يعرف بأنه "حالة داخلية في الفرد تستثير سلوكه وتعمل على استمرار هذا السلوك وتوجيهه نحو تحقيق هدف معين" (راشد، 2005، ص 144).

- جذب الانتباه: يقصد بمهارة جذب الانتباه جميع الأفعال التي يقوم بها المعلم بهدف الاستحواذ على انتباه التلاميذ أثناء عملية الاتصال البيداغوجي، وذلك عن طريق التغير المقصود في أساليب عرض الدرس.

فمشكلة انصراف المتعلمين عن الدرس تعني الانشغال بأمور أخرى قد تكون نتيجة سبب مشكلات اجتماعية أو نتيجة الإجهاد الذهني والتعب الجسمي، أو تتعلق بالمدرس ذاته بسبب طريقته، صوته...

#### شروط إنجاح مهارة التحفيز:

- من بين أهم المؤشرات الدالة على إنجاح مهارة التحفيز من المعلم (المرسل):
  - تثمين أعمال التلاميذ عن طريق التعزيز الفوري عقب حدوث الاستجابة المطلوبة.
  - الابتعاد عن أسلوب الذم والتوبيخ.
  - التنوع بين فترات الصمت والكلام، وفي طبقات الصوت والنبرات بما يتناسب والموقف التدريسي.
  - التنوع في المثيرات (الحركات، الإيماءات، تعبيرات الوجه، الانطباعات البصرية...).
  - استخدام أساليب تدريس متنوعة ومشوقة مع إظهار الحماس والجدية في التدريس.
  - استعمال الأمثلة والصور والنماذج والحركات.
  - مخاطبة المتعلمين بأسمائهم.
  - العمل على ربط الأسئلة والأنشطة التعليمية بواقع وباهتمامات المتعلمين.

#### 3-8- مهارة الاتصال غير اللفظي:

تعتبر أول ما يتعلمه الإنسان قبل أن يتعلم اللغة كالإشارات والإيماءات والمسافات والوضعيات ... ويكون الاتصال بدون كلمات. ويستعمل في كثير من الأحيان مع الاتصال اللفظي وقد ينوب عنه في أحيان أخرى. إذ تكشف عما يفكر فيه العقل ويرفض اللسان النطق بها سواء عند الشرح أو في السلوكيات الإيجابية أو السلبية.

ومن أهم مظاهره: إيماءات وتعابير الوجه، حركة اليدين، نبرة الصوت، حركات الرأس الابتسامة، التظاهر بالغضب، لغة العيون (التحديق، استدامة النظرة، نظرة الاستغراب، رفع الحاجب، التواصل البصري بالمتعلم ...)، بعض التصرفات كالترتيب على الكتف أو المسح على الرأس ...

### 3-9- مهارة الملاحظة:

الملاحظة أو المراقبة (المشاهدة) هي النشاط العقلي للمدركات الحسية. الغرض منها تدوين ما نراه من سلوك وتصرفات وحركات ومشاعر سواء سلبية أو إيجابية. وأثناء الملاحظة تزداد المثيرات وتتوالى بسرعة وتتنوع، مما قد يعمل على خفض وتشتت الانتباه لدى الشخص.

والملاحظة كمهارة من المهارات يجب التدريب عليها واكتسابها، وتتطلب الانتباه الجيد الذي يتحقق من خلال: اليقظة، اختيار المثير، التركيز، الحذر (أبو النصر، 2009، ص 170).

يتضح مما تقدم؛ أن المهارات الاتصالية تحتل مكانة هامة نظرا لما تحدثه من فعالية في الأداء تصب في نهاية المطاف لصالح المتعلم، والتي صارت تطلق كمؤشر لما يتمتع به المعلمون من كفاءة عند تأديتهم لأعمالهم وممارساتهم لمهامهم. فهي ليست أدوات مساعدة بقدر ما هي الأساس في بناء العلاقات البيداغوجية الإيجابية، بما يسهم في إيصال الأفكار وفي تهيئة بيئة صفية محفزة قائمة على التفاعل، بما يضمن تحقيق الجودة المنشودة في مخرجات التعليم.



## محاضرة 13: معوقات الاتصال البيداغوجي

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على آليات التحقق من معوقات العملية الاتصالية.
- تصنيف معوقات الاتصال البيداغوجي.
- التعرف على المعوقات المرتبطة بكل عنصر من عناصر الاتصال البيداغوجي.

### تمهيد

تحف عملية الاتصال البيداغوجي العديد من المعوقات، تؤدي به إلى القصور أو الفشل في تبليغ الرسالة البيداغوجية، بما يؤثر بالسلب على مخرجات العملية التعليمية. ولو دققنا النظر في المشكلات الصفية لوجدنا أن أكثرها يعود إلى قصور في أحد أطراف العملية الاتصالية، وذلك نتيجة أخطاء ارتكبت أثناء عملية الاتصال البيداغوجي، أو بسبب عوائق تحد من فاعلية العمل البيداغوجي وتحول دون تحقيق أو بلوغ الهدف كلياً أو جزئياً.

على أن النتائج المترتبة عن هذه المعوقات يترتب عنها ضعف في التحصيل لدى المتعلم وتأخر دراسي في مادة أو أكثر، ومن ثم الرسوب والتسرب المدرسي.

### 1- آليات التحقق من معوقات العملية الاتصالية:

يجب على المعلم معرفة رد فعل المتعلم وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة وذلك بأي طريقة. ويتحقق اختبار الاستجابة ومن مدى وجود معوقات تعطل العملية الاتصالية من خلال مراقبة مظاهر أربعة:

✚ ما يصدر عن الملتقى من أقوال وأفعال، ومهارات يتعامل بها مع الرسالة البيداغوجية الموجهة إليه.

✚ نوعية إجاباته عن الأسئلة الموجهة إليه حول فهم محتوى الرسالة أو تحديد مكوناتها.

✚ ما يطرحه المتلقي من تساؤلات وما يثيره من إشكالات ذات علاقة بمضمون الرسالة.

✚ ما يتخذہ المتلقي من مواقف ومبادرات وردود فعل تجاه الباعث أو تجاه الرسالة.

## 2- معوقات الاتصال البيداغوجي حسب طبيعتها:

ويمكن تصنيف هذه المعوقات إلى:

أ- معوقات داخلية: وهي في جملتها ثلاث مظاهر وتجليات أوردتها لكحل (2012، ص 121) كما يلي:

- عوائق داخلية ذات صبغة نفسية نابعة من ذات الباث أو كامنة في نفس المتلقي. وتتمثل في جملة العوامل النفسية كالخجل والاضطراب والشعور بالحرَج والخوف وعدم الإحساس بالحرية والتلقائية. ومنها ما هو طبيعي في نفس المتلقي، ومنها ما يتسبب فيه الباث (المدرس) بتصرفاته غير المدروسة، وعدم مراعاته لقواعد بيداغوجيا الفروق، ذلك أن مدرس المجموعة يجد أمامه خليطاً من التلاميذ المختلفي الشخصيات والتكوين النفسي. وإن قمعه للمغرور المتعالي أو تنقيته لإجابة الثثار لسوف تكون له آثاره على الخجل وضعيف الشخصية، فتضعف فيهم روح الرغبة في المشاركة، فيكون ذلك أقوى موانع الاتصال بينهم وبين الأستاذ.

- عوائق داخلية ذات صبغة ذهنية: وتتمثل في جملة العوامل الذهنية مثل قصور المتلقي عن فك الترميز، اختلاف المرجعية وتباين المفاهيم بين الباث والمتلقي...

- عوائق داخلية ذات صبغة وجدانية: وتتمثل في جملة المشاعر والأحاسيس الجاذبة أو المنفرة، وفي مقدمتها تأثير المعلم في نفوس تلاميذه بشخصيته وهيئته ودرجة حيويته مما يشدهم إليه ويرغبهم في التواصل معه، أو ينفروهم منه ويصرف نفوسهم عنه.

ب- معوقات خارجية: وهي جملة من الموانع المادية التي تعيق الاتصال أو تمنع فاعليته ومنها:

- قصور في وسائل التبليغ لدى الباث.

- ضعف وسائل الاستقبال لدى المتلقي.
- صعوبات تتعلق بمضمون الرسالة البيداغوجية أو شكلها وبنيتها.
- عوامل معيقة يشتمل عليها المحيط الذي يكتنف العملية التواصلية.
- عوامل متولدة عن الوسط الثقافي والمستوى الحضاري.

### 3- معوقات الاتصال البيداغوجي حسب مصدرها:

لو أننا قمنا بدراسة صعوبات ومعوقات الاتصال التربوي، لوجدنا أن غالبيتها يرجع إلى القصور في أحد عناصر الاتصال. وبالتالي يمكن تصنيفها كما يلي:

#### أ- عوائق تتعلق بالمعلم:

يفشل كثير من المعلمين وحتى التلاميذ في الوصول إلى أهدافهم نتيجة أخطاء يرتكبونها أثناء عملية الاتصال البيداغوجي، وإن كانت تختلف حدتها من معلم لآخر. وذلك بحسب مستوى إعداد وتدريب وتأهيل المعلم من الناحية التربوية والسيكولوجية، أو بسبب معوقات خارجية تؤثر على أدائه المهني.

فمن بين أهم المعوقات المتصلة بالمعلم (المرسل) نجد:

- استخدام المعلم للطريقة التقليدية: يعتمد بعض المعلمين على الطريقة اللفظية في عرض المادة العلمية (محتوى الرسالة). فيقوم المعلم بالإلقاء والتلقين اعتمادا على استخدام الرموز والألفاظ الجافة والمجردة، مع إهمال المادة غير اللفظية لتسهيل هذه المعاني من قبل التلاميذ (عزي، 2020، ص 99).

- اللفظية واعتماد الأسلوب اللفظي: وحده قد لا يكون كافيا لإيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فضلا عن أن بعض المعلومات والخبرات لا يمكن إيصالها بالألفاظ المجردة وتحتاج إلى رموز حسية لكي يدركها المستقبل (عطية، 2008، ص 85).

- أسلوب القيادة: يؤثر نمط القيادة وأسلوبها السائد في المؤسسة التربوية وداخل التنظيم على كفاءة عملية الاتصال وجودته، فكلما كان النمط السائد هو النمط الديمقراطي، أدى إلى فعالية الاتصال وتحسينه، بالمقارنة مما لو كان النمط الأوتوقراطي هو النمط السائد داخل المؤسسة التربوية (سيد والجمل، 2014، ص 166).

- الصورة التي يحملها المعلم عن تلاميذه: كلهم أو بعضهم مما يفضي به إلى الإقبال على البعض، والنفور من البعض الآخر وإهمالهم، أو يحمله على التبسيط المفرط أو على الصعوبة المفرطة التي تجعله يطلب من تلاميذه ما يتجاوز إمكانياتهم الذهنية، وهو ما يكون عادة نتيجة حادثة عهد الأستاذ بمهنة التدريس (لكل، 2012، ص 126).

- عدم قدرة المعلم على مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين، حيث تبدو الحاجة ماسة لدراسة هذه الفروق وفهمها وقياسها بدقة وموضوعية في ميدان التربية والتعليم، كون الكثير من الإخفاقات في مواقف التعلم المختلفة، وسوء معالجة المشكلات وبخاصة عدم تحقيق الرسائل البيداغوجية لأهدافها مع جميع التلاميذ؛ سببها الرئيس هو الفروق والاختلافات القائمة بينهم.

- رداءة الخط وعدم وضوح الكتابة مما يحد من جدوى استعمال السبورة ومن اعتماد بعض وسائل التبليغ بالكتابة الفورية، ويضاف إلى هذا العامل سوء استعمال السبورة وعدم إحكام تبويبها وترتيب المعلومات عليها مما يمنع التلاميذ من التعامل معها ويحرمهم من الاستفادة منها كقناة للتواصل.

زيادة على ما ذكر؛ فمن بين المعوقات المرتبطة بالمعلم:

- تعامله مع فئة قليلة من التلاميذ.

- عجزه على الصياغة الواضحة للرسالة.

- القصور في عملية التخطيط للاتصال أو الوقوع في أخطاء أثناء الإعداد وفي تحديد الأهداف أو عدم القدرة على التعبير عن الفكرة التي ينوي نقلها.
- حمله لأحكام وأفكار مسبقة عن المتعلم.
- عجزه عن توظيف الحركات والإيماءات ولغة الجسد.
- الصورة السلبية التي يحملها عن نفسه أو عن تلامذته.
- الصوت الخافت أو المزعج أو وجود رتابة في التقديم، أو خلل في النطق.
- استعماله لقناة اتصال غير ملائمة لطبيعة وهدف الرسالة.

#### ب- عوائق تتعلق بالمتعلم:

تتصل بالمتعلم (المستقبل) مجموعة من المعوقات من بينها:

- مشاكل الدلالات اللفظية: في عملية الاتصال نقوم بنقل البيانات وذلك على شكل كلمات التي تعتبر الرموز المشتركة. وقد تنشأ المشكلة عندما تعطي الكلمات معاني مختلفة. أو تكون الصياغة معقدة بحيث لا تكون المعاني واضحة من الوهلة الأولى، أو أنه من الممكن أن تفهم بصورة تختلف عن المقصود منها (نصر الله، 2001، ص 45).

- المعوقات الحسية: من المعروف أن الرسائل التعليمية تخاطب حواس المتعلم، وتعتبر هذه الحواس المنافذ التي توصل محتوى الرسالة إلى ذهن المتعلم. وعندما تكون هناك معوقات حسية ناجمة عن قصور حواس التعلم لدى المستقبل. إن ضعف بعض الحواس لدى التلاميذ مثل طول أو قصر النظر، أو ضعف السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل الذي يحقق أهدافها (عزي، 2020، ص 100).

- الانشغال الفكري وعدم الانتباه: لكي نقوم بعملية الاتصال بصورة فعالة؛ يجب على المشارك في هذا الاتصال أن يعطي كل اهتمامه وانتباهه للرسالة التي ترسل إليه. حيث أن الانشغال الفكري وعدم التركيز الكافي يعطي انطبعا بأن المشارك لا توجد لديه الرغبة في التفاعل مع الرسالة (نصر الله، 2001، ص 45).

كما عدد دويدار (2005، ص 22) الوارد في لكل (2012، ص 88) بعضا من هذه

المعوقات تمثلت في:

- الالتقاط السيئ للرسالة الذي قد ينجم عن التسرع في تفسير الرسالة أو 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 ويعطيها تفسيراً يتعارض مع تفسيرها الحقيقي.
- سوء إرجاع الأثر: ويتجلى بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها، مما يؤدي إلى إرباك عملية الاتصال برمتها.
- الأحكام والمواقف المسبقة وهي قد تدفع المستقبل إلى التعامل مع الرسالة ومرسلها بناء على إسقاطاته وتوقعاته المبنية أساساً على هذه الأحكام المسبقة.
- انحسار الطاقة في جهاز الاستقبال، نعني بها عجز المستقبل عن فهم الرسالة أو بعض أجزائها بسبب قصوره الذهني أو الثقافي.
- تباين الخبرات والإطار الذهني، يعتبر التجانس العقلي واحداً من أهم الشروط للتواصل بين المستقبل والمرسل، فاضطراب هذا التجانس يؤدي إلى سوء تفسير الرسالة، وبالتالي فإنه يؤدي إلى سوء الاتصال.

بالإضافة إلى ما تم ذكره؛ يمكن إضافة بعض المعوقات منها:

- الحالة المزاجية السيئة للمتعلم (قلق، توتر، إحباط...).
- ضعف الدافعية نتيجة صعوبة المادة التعليمية أو حمل أفكار مسبقة سالبة عن المادة أو المدرس.
- تشتت انتباه التلميذ نتيجة لغياب عنصر التشويق.

➤ كثافة عدد المتعلمين بالأقسام: فمن الصعب على المدرّس، مهما كانت خبرته، أن يُقيم نوعاً من الاتصال الحقيقي الجاد مع عدد كبير من التلاميذ قد يتجاوز أحياناً الأربعين.

➤ وجود فروق فردية بين المتعلمين في القدرات والمستوى الوظيفي والاجتماعي والتعليمي.

➤ عدم وجود الخبرة المشتركة: وهو أن يكون الاختلاف بين المرسل والمستقبل يكمن في اللغة، أو مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة بينهما، مما قد يؤدي إلى ما يسمى باختلاف الإطار المرجعي، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة، مما قد يعيق الفهم أو يعرقل الاتصال.

➤ ضعف الإصغاء من قبل المستقبل.

➤ تفسيره للرسالة بشكل يعتمد فيه على تجاربه المحدودة السابقة.

#### ج- عوائق متعلقة بالمادة التعليمية:

تعتبر الصّعوبات المتعلّقة بمضامين الرّسالة البيداغوجيّة أو بشكلها أو بنائها هي أعقد الصّعوبات وأكثرها تشعّباً. ويحدث الخطأ في الرسالة أثناء صياغة المعلومات أو ترميزها أو تحويلها إلى كلمات وأرقام وأشكال وغيرها. والتي يفترض أن يكون بناؤها مستنداً إلى أسس علمية وبيداغوجية، تأخذ بخصائص المرحلة العمرية للمتعلم وقدراته العقلية والنفسية.

فمن بين هاته المعوقات نجد:

- عملية العرض المخل للرسالة: عندما نقوم بتقديم موضوع ومضمون الرسالة بشكل غير منظم أو غير منطقي عند استعمال المصطلحات غير الدقيقة، بالإضافة لكون اللغة صعبة هذا يؤدي إلى تشويش المستقبل وعدم فهمه للرسالة الفهم المطلوب والمقصود (نصر الله، 2001، ص 47).

- التشويش: وهو الاضطراب أو الخلل الذي يحدث أثناء نقل الرسالة مما يعيق وصولها للمستقبل، ويعزى هذا الخلل إما إلى عوامل فيزيائية كدرجة الحرارة داخل غرفة الصف، من حيث شدة ارتفاعها، أو انخفاضها أو الإضاءة المتذبذبة، أو التهوية السيئة، أو الجلوس غير المريح بسبب عدم صلاحية الأدراج، أو قد يكون المعوق دلاليا يحدث داخل المستقبل نفسه وذلك ينتج عن عدم فهمه لمعنى كلمة أو عبارة (سليمان، 2003، ص 67).

- كثرة المعلومات أو قلتها: إن احتواء الرسالة الواحدة على معلومات كثيرة، من الممكن أن تؤدي إلى إرباك المستقبل وتعوقه عن فهمها واستيعابها. والإسهاب في الرسالة يؤدي إلى الملل عند المستقبل. كما أن نقص المعلومات يؤدي إلى إضعاف فاعلية الرسالة ويجعلها غير متكاملة (نصر الله، 2001، ص 48).

كما توجد معيقات أخرى يمكن ذكرها على النحو التالي:

- سوء اختيار الوقت والمكان المناسبين لإرسال الرسالة.
- النقل أو الترجمة غير الصحيحة لمحتوى الرسالة.
- التشويش الناتج عن المؤثرات الخارجية والفيزيائية (الضوضاء، ارتفاع درجة الحرارة، شدة البرودة، قلة التهوية، ضعف الإضاءة...).
- قلة الأمثلة والشواهد المقدمة لتوضيح الرسالة.
- عدم القدرة على فك رموز الرسالة بسبب صعوبتها أو عدم وجود خلفية كافية.
- عدم وضوح الأهداف التعليمية.
- عدم توفر التغذية الراجعة عن مدى التقدم في الاتصال.
- عدم ملاءمة الرسالة من حيث الشكل أو الحجم أو المضمون.

د- عوائق متعلقة بالوسيلة أو القناة:

تتسبب عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة المتعلم المرسل إليه في فشل عملية الاتصال البيداغوجي.



فمن بين أهم المعوقات التي يمكن ذكرها في هذا المقام:

- الاختيار الخاطئ للوسيلة.
- الاستعمال الخاطئ للوسيلة.
- ضعف شبكات الاتصال الرقمي عند استخدام التكنولوجيات الحديثة في عملية الاتصال.
- التصميم الأرغومي السيئ لتجهيز القسم (السيورة، الطاولة، الكرسي، النوافذ).

#### هـ - عوائق عامة منها:

نظام الجلوس في القسم: إن نظام الجلوس في القسم المعمول به حاليا لئن كان لا يمنع التواصل القائم بين المعلم المتعلمين، فإنه لا يساعد على إقامة تواصل لا مركزي مفتوح ومتعدد الاتجاهات، فكل التلاميذ يجلسون في اتجاه واحد يجعل كلا منهم يولي ظهره لمن يجلس خلفه، فيسمع صوته ولكنه لا يرى ملامح وجهه ولا يشاهد حركاته وردود فعله، الأمر الذي يكرس التواصل الثنائي بين المدرس وأفراد المجموعة ولكنه يستبعد التواصل الجماعي النشط.

- حجم جماعة القسم: أي عدد أفرادها، فكلما ازداد حجم جماعة القسم تقلصت حظوظ وإمكانات الاتصال بين أعضائها. وقد دلت التجارب والدراسات بصفة عامة على أن التفاعل والتواصل داخل جماعة القسم محكوم عموما بعدد أفرادها (عزي، 2020، ص 100).

وما يمكن قوله عن هاته المعوقات -مهما كان مصدرها- التي قد تحدث في الفضاء الصفّي، بأنها تؤثر على المتعلم دراسيا وصحيا ونفسيا واجتماعيا، لتنعكس بالسلب على انتقال الرسالة البيداغوجية، وتحد من التفاعل الصفّي. على أن الوعي بهذه المعوقات يساهم في تشخيص الخلل في الاتصال البيداغوجي، ومن ثم العمل على تجاوزها بما يحقق اتصالا بيداغوجيا فعالا.

## محاضرة 14: قياس وتقييم الاتصال والتفاعل البيداغوجي

### "شبكة الملاحظة أنموذجاً"

الأهداف المنتظر تحقيقها في نهاية المحاضرة:

- التعرف على التفاعل الصفّي وأدوات قياسه.
- تصنيف الأنماط السلوكية التي تحدث داخل الغرفة الصفية (المرغوبة وغير المرغوبة).
- التعرف على أداة فلاندرز لقياس التفاعل وكيفية استخدامها.

### تمهيد

تعد الغرفة الصفية وما يسودها من تفاعل وحوار ومناقشة وتبادل للآراء صورة مصغرة للحياة الواقعية. كما تكاد تتفق الآراء على أن ملاحظة هذا السلوك سواء داخل حجرة الدراسة أو خارجها يعتبر من أفضل المعايير لرصد سلوك كل من المعلم والمتعلم. عن طريق أدوات تستخدم للتسجيل والوصف والتصنيف، وإن اقتضى الحال للحكم ولتأويل مختلف الظواهر القابلة للملاحظة في حجرة الدرس، حتى يتسنى قياس مدى الدعم والتدريب الذي يحتاجه المعلم لتحسين مخرجات التعليم.

### 1- تعريف التفاعل الصفّي:

يمثل التفاعل البيداغوجي عنصراً مهماً في العملية التعليمية التعلمية، حيث يعكس العمق والحيوية التي تكتسبها المعلومات والخبرات المنقولة للمتعلم، ويعكس المدى البعيد لأثر المتربي استيعاباً وتطبيقاً (تعوينات، 2009، ص 95).

ويقصد بالتفاعل البيداغوجي أو الصفّي، هو حدوث اقتناع وتجاوب نفسي بين طرفي العملية التعليمية التعلمية لاستجابة الطرف الثاني المعرفية والسلوكية للطرف الأول وللتأثر به (تعوينات، 2009، ص 95).

ويكتسب التلميذ أثناء عملية التفاعل الصفّي:

- عادات معرفية: تتمثل في المعلومات، والمفاهيم، وقواعد وطرق التفكير، وأساليب التحليل والاستنتاج والتذكر وغيرها.
- عادات ومهارات حركية: تتمثل في عادات الأكل واللباس وطريقة الكلام والكتابة والمشي ورسم الخرائط، والنشاط البدني وغيرها.
- عادات وجدانية وانفعالية: مثل العواطف والمشاعر والاتجاهات والميول، والحس الفني والجمالي.
- عادات اجتماعية وأخلاقية: مثل الأمانة والتسامح والوطنية والإيثار وغيرها.

## 2- أدوات قياس التفاعل الصفّي:

- يستخدم الباحثون في مجال قياس الاتصال والتفاعل الصفّي عدة أدوات منها:
- تقديرات المتعلمين نظرا لاحتكاكهم ومعرفتهم بالمعلم من جميع النواحي. وإن كان الكثير من الباحثين التربويين لا يعتمدون على هذا النوع من التقديرات بقدر ما يعتمدون على تقويم المعلم من خلال الأثر الذي يحدثه في متعلميه.
- تقديرات المعلمين عن أنفسهم مستعينين في ذلك بمقاييس وقوائم الملاحظة الذاتية.
- تقديرات الرؤساء (المدرء والمشرفون التربويون) التي تكون على إثر الزيارات الصفية التي تنتهي عادة بإعداد تقرير يغطي أداء المعلم وما يضمنه من تفاعل واتصال.
- الملاحظة المنظمة التي تعتمد على رصد الواقع وتسجيله في حينه دون تدخل أو وضع قيود أو شروط معينة على موقف معين.

وحسب دندش وعبد الحفيظ (2003، ص 148) فإن بناء بطاقة الملاحظة يتم بأحد

الأسلوبين التاليين:

- أ - أسلوب الفئات: يقوم هذا الأسلوب على تسجيل سلوك أو حدث في كل مرة يظهر فيها عند من يُلاحظ، والذي يتطلب قدرات عالية لدى الملاحظ ليستطيع التسجيل بدقة وفي الوقت المحدد.

ب- أسلوب الإرشاد: يقوم على تسجيل ذلك الحدث مرة واحدة فقط خلال الفترة الزمنية التي تم تحديدها، بغض النظر عن تواتر ظهوره، وهكذا دواليك إلى حين انتهاء الملاحظة.

على أن معرفة حقيقة ما يحدث في القسم ليس بالأمر الهين على حد قول الدريج (2003، ص 20) الذي أكد على أن وجود الملاحظ داخل القسم (سواء كان مفتشا أو موجهًا أو باحثًا) لابد وأن يغير من المجال النفسي لظواهره، وأن يضيف متغيرًا مشوشًا للمواقف التعليمية، ويغير بالتالي من حقيقة العملية التعليمية.

وقد استعملت شبكة ملاحظة التواصل داخل جماعة القسم أثناء عملية التدريس لرصد مظاهر التواصل بين المعلم والتلاميذ وانصبت عملية الملاحظة على أبعاد مختلفة من العملية الاتصالية، حيث ركزت بعض الشبكات على وظائف التعليم، واهتمت أخرى بأنشطة الجماعة داخل القسم الدراسي، واهتم البعض الآخر بالتفاعلات اللفظية (عزي، 2020، ص 97).

وقد أورد زاير وآخرون (2020، ص 108، 107) قائمة بالأنماط السلوكية المرغوب فيها التي ينتظر أن يكثر المعلم من استخدامها:

- أن يقلل المعلم ما أمكن من كلامه مقابل كلام التلاميذ.
- أن يكثر المعلم من أنماط السلوك غير المباشر في كلامه.
- أن يكثر المعلم من الأسئلة التي تعطي فرصة للمناقشة وطرح الأفكار، مقارنة بالأسئلة الضيقة التي تحتاج إلى الإجابة بنعم أو لا أو بكلمة واحدة.
- أن يستخدم المعلم إجابات التلاميذ، ويتولى شرحها أو تلخيصها، أو التعليق عليها أو التنسيق فيما بينها، وإبراز أفكار الطلاب المناسبة وتبينها.
- أن يشجع المعلم تلاميذه على الاستجابة لأسئلة وأفكار بعضهم البعض ويعزز استجاباتهم.

- أن يحرص المعلم على الابتعاد عن استخدام عبارات الرفض التي تخوف التلاميذ من طرح أفكارهم ومعلوماتهم، وأن يحرص أيضا على مناداة التلاميذ بأسمائهم.
- أن يقلل المعلم من أسلوب المحاضرة ويعتمد إلى أسلوب المناقشة، ويحرص على أن يكون التلاميذ أنفسهم مصدر المعلومات ما أمكن بالأسئلة التي يطرحها.
- أن يحسن المعلم الاستماع لكلام تلاميذه وأن يدرّبهم على الاستماع.
- ألا يشير المعلم إلى سلوك التلميذ السلبي دون أن يدلّهم على السلوك الإيجابي البديل وأن يعطّل رفض السلوك السلبي.
- أن يحرص المعلم على توضيح قواعد السلوك الإيجابي، ويعطي التعليمات التي تحدد سلوك التلاميذ داخل الصف وفي سائر مرافق المدرسة.
- إعطاء الطلاب الوقت الكافي للإصغاء والاستجابة دون استعجال.

أما الأنماط السلوكية غير المرغوب فيها فهي:

- التعامل مع الطلاب أرقاما لا أشخاصا أثناء مخاطبتهم.
- استعمال عبارات التهديد والترهيب.
- عدم الإصغاء الجيد لأسئلة الطلاب ومقترحاتهم وآرائهم.
- رفض المشاعر والسلوك والآراء استنادا إلى معايير خاصة.
- التوبيخ والإهانة والسخرية بالطلاب وأفكارهم التي لا تتفق ورأي المعلم.
- التشجيع والثناء والإثابة في غير مواضعها ودونما استحقاق.
- ترك أسئلة الطلاب دون الإجابة عنها.
- الإلقاء والمحاضرة طيلة الوقت.
- استعجال استجابات الطلاب.
- الفكاهة الجارحة لأحد الطلاب.
- فرض الآراء بالتسلط واستخدام الإرهاب الفكري.

### 3- أداة فلاندرز:

يستعمل نظام فلاندرز كأداة للبحث وكأداة لتدريب المعلمين أثناء الخدمة. وقد يستخدمه المعلم في ملاحظة سلوك زميله في أثناء عملية التعليم، أو يستخدمه المعلم لتصنيف سلوكه الخاص به داخل غرفة الصف عن طريق سماع درسه المسجل (زاير وآخرون، 2020، ص 107).

### 4- فوائد استخدام أداة "فلاندرز":

- إن توظيف أداة "فلاندرز" سواء كان هذا التوظيف ذاتيا من المعلم نفسه، أو خارجيا من المشرف التربوي مثلا، له فوائد جمة، يمكن إجمالها فيما يلي:
- تحديد مدى التوازن بين حديث المعلم وحديث الطلاب على اعتبار أن حديث المعلم يشجع الطلاب على الإجابة وتوجيه أسئلة للمعلم، والمشاركة عموما في الدرس.
- تزويد المعلم والمشرف التربوي بأداة يمكن من خلالها تحديد جوانب القصور في الأداء التدريسي وجعله أكثر فاعلية وكفاءة.
- تحسين مستوى ونوعية العلاقات الإنسانية بين المعلم وطلابه.
- تحسين سلوك المعلم وتحفيزه ليكون سلوكا فعالا.
- تحفيز المعلم على تنويع سلوكه وأساليب تدريسه.
- ارتفاع تحصيل الطلاب غالبا نتيجة لتبني المعلم للسلوك غير المباشر.

### 5- كيفية الملاحظة باستخدام أداة "فلاندرز":

- حفظ ترتيب نقاط "فلاندرز" من قبل الملاحظ حتى يسهل عليه تسجيل السلوك الملاحظ في أوقات التفريغ.
- تجنب رصد المهارات المركبة أو عدة مهارات في آن واحد بعبارة واحدة.
- الاستعانة بالتسجيل الإلكتروني لما يدور داخل الفصل.
- الجلوس في الخلف لرصد السلوك حيث يكون في مكان يسمح بالرؤية الكاملة للصف.

- رصد وتسجيل سلوكيات التفاعل الممارسة بالفعل على البطاقة المعتمدة، دون تدخل أو إبداء أي موقف أو تعبير بالسلب أو بالإيجاب.
- إطلاع كل من المعلم الملاحظ والإدارة على البطاقة.

## قائمة المراجع:

- أبو النصر، مدحت محمد. (2009). *مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين*. المجموعة العربية للتدريب والنشر. القاهرة.
- إسماعيل، محمد ذياب. (2001). *الإدارة المدرسية*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- الأغبري، عبد الصمد. (2000). *الإدارة المدرسية، البعد التخطيطي والتنظيمي المعاصر*. دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
- تعوينات، علي وآخرون. (2009). *التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي*. المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر.
- جديدي، زليخة. (2021). *محاضرات مقياس البيداغوجيا لطلبة الدكتوراه*. جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.
- حميدة، إمام مختار وآخرون. (2003). *مهارات التدريس*. مكتبة زهراء الشرق، الطبعة الثانية القاهرة، مصر.
- الحيلة، محمد محمود. (2009). *مهارات التدريس الصفي*. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ط 3، عمان، الأردن.
- الدعس، زياد أحمد خليل. (2009). *معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارسهم محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة*، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.
- دندش، فايز مراد وعبد الحفيظ، الأمين. (2003). *دليل التربية العملية وإعداد المعلمين*. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- راشد، علي. (2005). *كفايات الأداء التدريسي*. دار الفكر العربي، ط1، القاهرة.
- زاير، سعد علي وآخرون. (2020). *الاتصال والتواصل التعليمي*. دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان.



سليمان، سناء محمد. (2014). *سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته*. عالم الكتب، القاهرة.

سليمان، نايف. (2003). *الوسائل التعليمية*. دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.  
سيد، أسامة محمد والجمال، عباس حلمي. (2014). *الاتصال التربوي رؤية معاصرة*، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

عبد المقصود، علي فوزي والحداد، عطية سالم. (2014). *الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم "الاتصال التربوي- نماذج الاتصال"*. مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.  
عبود، حارث. (2009). *الاتصال التربوي*، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.  
عزي، الحسين. (2020). *مهارات الاتصال البيداغوجي داخل الصف الدراسي*. مجلة *الميدان للعلوم الإنسانية والاجتماعية*. 3(4)، 90-101.

عطية، محسن علي. (2008). *تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال*، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.

عليان، ربحي مصطفى والدبس، محمد. (2003). *وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم*. دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

الفراي، عبد اللطيف وآخرون. (1994). *معجم علوم التربية: مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك*، دار الخطابي للطباعة. سلسلة علوم التربية، المغرب.

فشار، فاطمة الزهراء. (2023). *مدخل إلى البيداغوجيا والديداكتيك*. كنوز الحكمة.  
لكحل، وهيبة. (2012). *الاتصال البيداغوجي أستاذ-طالب*. مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة باجي مختار عناية.

محمود، صلاح الدين عرفة. (2005). *تعليم وتعلم مهارات التدريس*. عالم الكتب، ط1، القاهرة.

المشاقبة، بسام عبد الرحمان. (2015). *نظريات الاتصال*. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- مكاوي، حسن عماد، والسيد. ليلي حسين. (1998). *الاتصال ونظرياته المعاصرة*. الدار المصرية اللبنانية.
- نشواتي، عبد المجيد. (2003). *علم النفس التربوي*، ط4، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- نصر الله، عمر عبد الرحيم. (2001). *مبادئ الاتصال التربوي والإنساني*. دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- النوايسة، فاطمة عبد الرحيم. (2012). *الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب*. ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الهاشمي، مجد هاشم. (2007). *تكنولوجيا الاتصال التربوي*. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.