



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا  
تخصص: سنة 1 ماستر علم النفس المدرسي

الأستاذ المحاضر: عبد الحلیم مزوز

مقياس: علم النفس الاجتماعي المدرسي

الأحد 12 أفريل 2020

## المحاضرة (07): الاتصال في الوسط المدرسي الجزء الأول

### الكفايات المستهدفة:

تهدف هذه المحاضرة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- قدرة الطالب على ضبط مفهوم الاتصال
- 2- قدرة الطالب على ضبط عناصر الاتصال
- 3- قدرة الطالب على ضبط أنواع الاتصال
- 4- قدرة الطالب على ضبط أساليب الاتصال

لجوهون في هذه المحاضرة:

### مدخل عام:

يُعتبر الاتصال صورةً من صور النشاط الإنساني النابع من حاجة الإنسان إلى الآخرين في إشباع حاجاته الأولية والاستقرار ودفع المخاطر وتحقيق الأمان، حيث أصبح الاتصال نشاطاً يومياً بين أفراد المجتمع لتنظيم حياتهم. ويُعد الاتصال أيضاً من المفاهيم الأساسية في مختلف العلوم الإنسانية، فهو قائمٌ على التأثير الذي يتركه الأفراد فيمن حولهم، ولا يتوقف عند حدود المنطوق والمكتوب فقط بل يتعداه إلى كل المواقف والحركات والإيماءات والأفكار والقيم والاتجاهات ... إنَّ الاتصال داخل المدرسة هو نقلٌ للأفكار والمعلومات التربوية والتعليمية بصفة خاصة من المدير إلى المعلم والعكس أو مجموعة المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالأسلوب الكتابي أم الشفهي أم بوسائل أخرى مختلفة، بحيث يتحقق الفهم المتبادل وينتج عنه اقتناع من جانب المتصل به مما يؤدي إلى وحدة الهدف والجهود بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة وفلسفتها التربوية والتعليمية.

### تعريف الاتصال:

يُعرف الأستاذ فارس علي (2015) الاتصال على أنه: "عملية نقل الأفكار والمعلومات والمعارف من المرسل إلى المرسل إليه في زمان ومكان معينين لتحقيق أهداف معينة".

## عناصر عملية الاتصال:

**1- المرسل The Sender:** ويُطلق عليه أيضاً المصدر أو القائم بالاتصال الذي يود التأثير في الآخرين ليشاركوا في أفكار وإحساسات واتجاهات معينة. ويُعرف المرسل أيضاً بأنه مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال ويطلق عليه مفهوم (المُتصل commuicator) وهو المرسل الذي يقوم بإرسال الرسالة وهذا المُتصل قد يكون فرداً يتحدث أو يكتب أو يُصدر أمراً معيناً وقد يكون جماعة أو مؤسسة اتصالية تقوم بذات الشيء. إذ يلعب المرسل دوراً محورياً في عملية الاتصال، من خلال أهدافه واتجاهاته التي يضمنها في مادته الاتصالية، وعلى ذلك فإنه لا بد أن تتوافر في المرسل عدداً من الخصائص التي تزيد من فعاليته، وقدرته على إتمام الاتصال الفعال. ومن أهم هذه الخصائص:

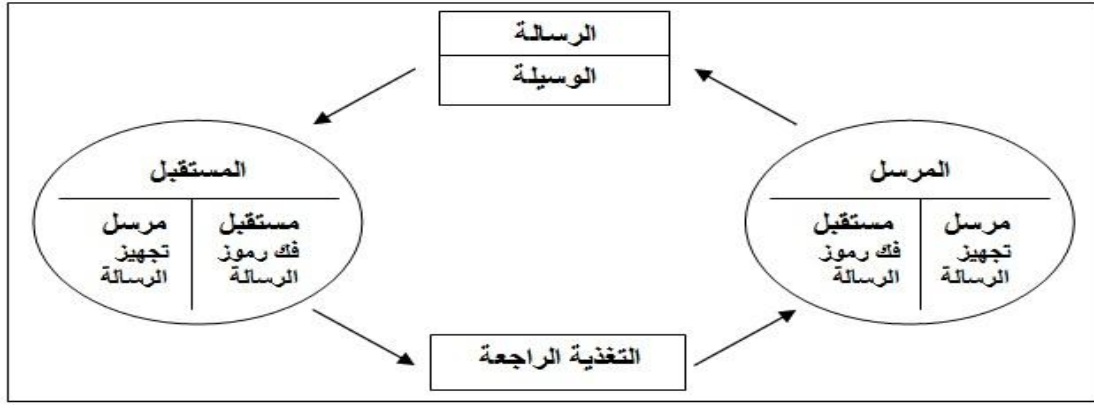
- **المصدقية:** وهي الدرجة التي يكون عندها المصدر قابلاً للتصديق وتحقق من خلال عدة إبعاد منها: مستوى التعليم، الذكاء، المكانة الاجتماعية والخبرة بموضوع الرسالة والصدق في عرض المعلومات
- **الجاذبية:** حيث تلعب جاذبية المُتصل، ومهاراته التعبيرية غير اللفظية دوراً مؤثراً في تحديد استجابات الأشخاص له، وتزيد قدرته على استمالة المتلقي.
- **التأثير:** تستمد قوة المُتصل أو قدرته في التأثير على الآخرين من خلال سلطة معينة، أو قدرة على التأثير في مصادر المعلومات، من خلال الخبرة والكفاءة.

**2- الرسالة Message:** هي أساس عملية الاتصال لا بل هي قلب عملية الاتصال وتمثل في الحقائق والمعارف العلمية والمهارات والعادات والقيم والاتجاهات التي يقوم المرسل بترميزها رموزاً لفظية أو غير لفظية أو مزيجاً منهما من أجل إيصالها إلى الفئة المستهدفة. وتعتمد الرسالة على نسق من الرموز المتنوعة التي تُترجم في النهاية إلى هدف معين تتم من أجله عملية الاتصال والفرق بين المعلومات التي تحتويها الرسالة وبين الهدف واضح، فالأولى تتعلق بالمحتويات أما الثانية فإنها تتعلق بالمطلوب تحقيقه من الاتصال، وعلى ذلك تعد الرسالة أهم مكونات العملية الاتصالية وأكثرها فعالية.

**3- الوسيلة (القناة) Tool & Channel:** وهي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، ويُطلق عليها أيضاً اسم وسيط medium. وتتعدد الوسيلة أو القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل. ومثال ذلك: الحديث أو اللغة، الكتب، الخطابات، المطبوعات، الخرائط، الرسوم واللوحات، اللقاءات والاجتماعات ... ويتوقف اختيار وسيلة الاتصال على عدة عوامل أهمها: موضوع الرسالة وطبيعة المتلقي. كما يُفضل استخدام أكثر من وسيلة في الموقف الاتصالي بدلاً من الوسيلة الواحدة التي تُخاطب حاسة واحدة مما يزيد قدرة المستقبل على فك رموز الرسالة بدقة إذا ما شاهد المضمون واستمع إليه في نفس الوقت مثلاً.

**4- المستقبل The Reciever:** هو هدف عملية الاتصال حيث يُشكل العنصر الثاني في هذه العملية. ويُطلق عليه أيضاً المتلقي Audience هو الفرد أو الجماهير التي يُوجه إليها المرسل رسالته ومحتواها وهو أهم حلقة في عملية الاتصال والمستقبل هنا يقع عليه دوراً مهماً في عملية الاتصال حيث يستقبل الرسالة المرتدة ويقوم بفك رموزها وفقاً لإطاره المرجعي، محاولاً فهم الفكرة التي أراد المرسل إرسالها، والتي تتوافق مع الهدف منها. فالتغيير الذي تُحدثه الرسالة ليس دالاً لمضمونها فقط، وإنما دالاً لتفاعل مضمونها مع شخصية المستقبل لها، والتي قد تجعله متسقاً معها أو رافضاً لها أو غير متفاعل معها في بعض الأحيان حيث يتم ذلك من خلال العمليات المعرفية (الفهم، الاستعادة، الربط، التفسير، التحليل، التركيب، التقويم، الإبداع ...) التي تتوسط تلقي الرسالة واستيعابها.

**5- التغذية الراجعة Feed back:** وهي تُمثل الاستجابة. وهي مدى قبول الرسالة أو رفضها، وقد تكون استجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة. وقد تكون ايجابية أو سلبية. ويطلق عليها "رجع الصدى أو التغذية المرتدة" وهي رد المتلقي على رسالة المرسل في شكل اتساق حركية أو لفظية، حيث تُعتبر التغذية الراجعة تكملة حتى المستقبل للحوار الذي بدأه المرسل لتكتمل دائرة الاتصال، وبالتالي تزداد درجة الكفاءة والفعالية للنظام الاتصالي بالارتفاع درجة التجاوب بين طرفي عملية الاتصال.



الشكل رقم (01): يوضح عناصر العملية الاتصالية

## أنواع الاتصال:

\*الاتصال المؤسسي أو التنظيمي: وهو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات أو المنظمات، ويكون على المستوى الفردي والجماعي، ويُسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، وينقسم إلى قسمين:

1-1-الاتصال الرسمي: وهو الذي يتم حسب اللوائح والقنوات الرسمية التي يُجدها الهيكل التنظيمي للمؤسسات تعليمية كانت أو إنتاجية أو إدارية. وينقسم الاتصال الرسمي بدوره إلى ثلاثة أنواع:

1-1-1-الاتصال من الأعلى إلى الأسفل (الاتصال الهابط): وهو انسياب المعلومات من الرؤساء إلى المرؤوسين في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. ومن ثم فهو مهم جداً ومحوريّ لضمان مصلحة العمل وتحقيق أهدافه، وهو يربط بين مختلف المستويات الإدارية في التنظيم ويساعد على استمراره على أداء مهامه. ويكون في شكل أوامر وتعليمات.

1-1-2-الاتصال من الأسفل إلى الأعلى (الاتصال الصاعد): وهو الرسائل الاتصالية الصاعدة من المرؤوسين إلى رئيس المؤسسة وتمثل في ردود الأفعال مثل: الشكاوي، المقترحات، البيانات... الخ الخاصة بالعاملين تجاه الأوامر والتعليمات التي تم استقبالها بمعرفتهم وهو مكمل للنوع الأول حيث انه يعطي للإدارة تصورا واضحا عن مشاعر وآراء العاملين بغض النظر عن الوسائل المستخدمة.

1-1-3-الاتصال الأفقي أو المستعرض: وهو تبادل المعلومات بين الأفراد الذين هم على نفس المستوى الإداري أو الوحدات الإدارية في المؤسسة. ويُعتبر ضروري للتنسيق وتحقيق الفعالية في التنظيم. ويكون في شكل طلبات.

1-2-الاتصال غير الرسمي: ويقوم هذا الاتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية. ومن أمثلة هذا الاتصال ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث حول موضوعات تستحوذ على تفكيرهم، وهي تتم بشكل عام داخل أو خارج المؤسسة بحيث لا تخضع إلى إجراءات وقواعد محددة، ويتم الاتصال طبيعية دون إجراءات أو لوائح وتكون إما مكتملة للاتصالات الرسمية أو معيقة لها.

## أساليب الاتصال:

يُمكن الاقتصار على أسلوبين من الاتصال:

1-الاتصال اللفظي: ويتم من خلال استخدام رموز لفظية التي يطلق عليها اسم اللغة سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو منطوقة حيث إن استخدام الألفاظ والكلمات في الاتصال يعد وسيلة هامة لنقل المعرفة والمعلومات وتحويلها إلى خبرات مشتركة لها دلالتها ومعانيها الواضحة.

2-الاتصال غير اللفظي: ويتضمن الرموز اللفظية التي يقصد بها معينات اللغة مثل: الإشارات، التعبيرات، الإيماءات والحركات... الخ تستخدم لنقل فكرة أو معنى إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص. ويعتمد النسق غير اللفظي على: (تعبيرات الوجه، نظرات العيون، حركة اليد وإيماءاتها، حركة الجسم، اللمس، استخدام المسافات). وقد تُعطي هذه الإيماءات والوقوف أو وضعية الجسم وسرعة الحركات انطباعات عن مشاعر الشخص وعلاقاته ومكانته.

**أسئلة التقويم الذاتي:**

- 1- ما المقصود بالاتصال؟
- 2- فيما تتمثل عناصر الاتصال؟
- 3- ما هي أنواع الاتصال؟
- 4- ما هي أهمية الاتصال؟
- 5- ما هي العوامل المؤثرة في الاتصال من وجهة نظرك؟
- 6- كيف يُمكن تحسين عملية الاتصال؟

يرجى لكل الطلبة في السنة الأولى ماستر علم النفس المدرسي الاتصال بـ:

الدكتور: عبد الحليم مزوز

عبر البريد الإلكتروني:

mazouzb7@gmair.com