**محاضـــــــــــــــــــرات السداســـــــــــــــــــي الثانـــــــــــــــــــــــــــــي**

 **فـي مقيــــــاس الاتصـــــــــال**

 **لطلبة الماستر1**

 **تخصــــــــص: ارشـــــــــــــــــــــــاد وتوجيـــــــــــــــــــــــــــــه**

**كلية: العلوم الانسانية والاجتماعية**

**قسم : علم النفس**

**إعداد: الاستاذة ع. خليفي**

**المحاضرة رقم (3): تطور عملية الاتصال ونظرياته**

**تمهيد:**

الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن ان تعيش دونها أي جماعة انسانية أو منظمة اجتماعية ولهذا فهو الوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته اليومية، ومنذ المجتمع البدائي كان الاتصال يعتمد على وسائل وأشكال بدائية ومع تطور البشرية أصيح الاتصال أكثر تعقيدا كما ازدادت الحاجة إلى وجود وسائل اتصال أكثر تطورا لتسهيل التغلب على التباعد الزمني والمكاني ولتزويد الافراد بالمعارف الانسانية المتنوعة ولخدمة البشرية جمعاء.

**أولاً: تطور عملية الاتصال عبر التاريخ:**

الاتصال ظاهرة انسانية تطورت بتطور الحياة الانسانية ، ولهذا فإن تطور الاتصال كظاهرة ترتبط بتطور الحضارة الانسانية يمكن توضيح هذا التطور فيما يلي:

 في العصور الانسانية الأولى قبل الميلاد كان الاتصال مباشرا، وجها لوجه بين المرسل والمستقبل بغرض إشباع الاحتياجات الاساسية حيث اعتمد على الاتصال الشخصي حيث كان العداؤون يحملون الرسائل إلى الشعوب المختلفة وكانت الرسائل تأخذ أشهرا أو سنوات، كما استخدمت الحيوانات كالبعال والخيول والحمام الزاجل في نقل الرسائل ثم تطورت الوسائل بعد ذلك وبدأ البريد الحديث.

 تطور الاتصال بتطور المجتمع حيث ابتكر الانسان اللغة ثم الكتابة ثم الطباعة وظهرت السينما عام 1895 ثم الراديو عام 1920 والتلفزيون عام 1930 ومن هنا يتضح أن الاتصال الشخصي أقدم أنواع الاتصال على مستوى الأفراد والمجتمعات وبعدما عرفت المجتمعات الخطابة والبلاغة كوسائل قديمة للاتصال الشخصي، ويمكن توضيح مراحل تطور الاتصال كظاهرة انسانية في أربع مراحل ربطها (ماكلوهان) بالتاريخ الانساني وهي كما يلي:

**1-المرحلة الشفوية:** مرحلة ما قبل التعلم حيث يعتمد الاتصال فيها غلى الأصوات و الإشارات والأشياء ذات المعاني المشتركة.

**2- مرحلة كتابة النسخ:** ظهرت هذه المرحلة في اليونان القديمة، واستمرت ألفي عام واستخدم فيها الانسان الكتابة كوسيلة للاتصال.

**3-مرحلة عصر الطباعة:** وبدأت هذه المرحلة بابتكار الطباعة واستمرت منذ 1500 حتى عام 1900.

**4- مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية:** بدأت هذه المرحلة عام 1900 واستخدم فيها الانسان التلغراف والتليفون والسينما والإذاعة المسموعة والمرئية.

وأضاف الباحثون مرحلة خامسة ظهرت في نهاية القرن العشرين وتعرف بثورة الاتصال الخامسة وتميزت باستخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول، ثم ظهر الحاسب الآلي كمظهر لتفجر المعلومات لما له من قدرة على تخزين خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في أقل حيز متاح وأسرع وقت ممكن، وفي السنوات القليلة الماضية أصبح التقدم التكنولوجي هو السمة الأساسية للتحضر وظهر مجتمع المعلومات كبديل للمجتمع الصناعي، وخلال الفترة الحالية يتحرك العالم من خلال قيام نظم متكاملة من معدات وبرامج معالجة المعلومات ووسائل اتصال تختفي فيها الفواصل بين ما هو وسيلة اتصال وما هو معالجة للمعلومات.

**ثانيا: الاسس النظرية والعملية للاتصال**

**الاصول النظرية للاتصال**

الاتصال هو سلوك عملي تطبيقي في طبيعته وأصوله, أخذ كما هي الحال مع الطب والصيدلة والتربية وغيرها من العلوم التطبيقية ومن الحقول المعرفية والإنسانية الأخرى مبادءه وأساليبه وممارساته. من أبرز الأصول النظرية التي يرجع إليها الاتصال مباشرة، ثلاثة هي:

**1- نظرية الإعلام**Information Theory وقد استمد الاتصال منها معلوماته وما يمكن أن يحدث عليها من تغييرات نتيجة عمليات الإرسال والاستقبال المتنوعة بين الأفراد.

**2- نظرية المجال** Field Theory وترتبط هذه مباشرة بالعوامل الميدانية البيئية للاتصال كالمثيرات والحوافز والمعوقات والوسائط الحاملة ( الناقلة )، سواء كانت إنسانية أم نفسية أو مادية.

**3- نظرية النظم**System Theory وقد استمد منها الاتصال إجراءات تنسيق وتسلسل وربط المعلومات والأنشطة والتفاعلات والمشاعر المتنوعة معاً، بحيث تجعل منه واقعاً ونظاماً عملياً هادفاً.

**نظريات الاتصال:**

هناك بعض النظريات النفسية والاجتماعية التي تتناول عملية الاتصال الاجتماعي وتناول هذه النظريات بالدراسة يسهم في إثراء التحليلات السوسيولوجية والسيكولوجية للسلوك الانساني الإتصالي ويمكن عرض بعض هذه النظريات كما يلي:

**1: نظرية التعلم**

هي إحدى نظريات علم النفس التعليمي التي ترتبط بنظرية الاتصال ويعتبر الاتصال وفقاً لهذه النظرية هو العملية التي تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها، وعملية التعلم هنا تقوم على أساس علاقة بين المثير والاستجابة فالمثير هو القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس للكائن الحي وأن الاستجابة تكون في صورة فعل يمكن قياسه وهذا ما يسمى بالارتباط الشرطي وهو عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة عن طريق عملية التداعي.

 وتعتبر عملية الاتصال سواء كانت إرسالاً أو استقبالاً تنشأ نتيجة موقف معين يتعرض له ويثير لديه ضغوطاً من أجل ارسال استجابات أو معلومات تثير اهتمامهم، ويكون الهدف من المعلومات هو خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن وهي الحالة الطبيعية للكائن الحي ولهذا فالعلاقة بين المشاركين في الموقف الاتصالي هي علاقة وظيفية وآلية مفيدة ، فالمرسل يرتبط بالمستقبل من أجل التوصل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة، ويمكن التنبؤ بها أو توقعها وأحيانا تكون هذه العلاقة ليست لها أهمية.

**2: نظرية النسق الاجتماعي**

تقدم هذه النظرية منظوراً اجتماعيا للأفعال الاتصالية ويعتبر بارسونز من أنصار هذه النظرية حيث كان ينظر إلى أن الفعل الاجتماعي له دوافع وهو إنجاز بعض الأهداف.

وهذه النظرية تنظر للفرد باعتباره موجهاً نحو هدف معين ويقوم بأداء عمل أو سلوك ما لتحقيق هذا الهدف حيث وراء كل سلوك او فعل إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لدى الفرد ذاته. "وخلال الفعل الاجتماعي يكون الفرد موجهاً بمجموعة من القيم والأعراف الاجتماعية ولهذا فهو ليس حراً في اختيار افعاله لكنه مقيد بجماعته ومجتمعه".

وطبق بارسونز نظريته على الأفعال الاتصالية حيث وجه اهتمامه إلى نشأة الثقافة الرمزية، وأكد أنه يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز و الإشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة ويصبح لها دور مهم كوسائل اتصال ، كما ان أنساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية . ومن هنا نجد أن هناك علاقة أوضعها بارسونز بين وسائل الاتصال والضبط الاجتماعي حيث اشار ان النسق الرمزي للمعاني يعتبر عنصراً من عناصر النظام الذي يفرض على الموقف.

**3-النظرية التفاعلية الرمزية**

تهتم هذه النظرية بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز على الاتصال ويعتبر (جورج هيربرت هيد) من أبرز المهتمين بهذه النظرية وهز من علماء النفس الاجتماعي كما أن هيربرت بلومر أحد تلاميذ هيد الذي اهتم أيضا بهذه النظرية، وترى هذه النظرية أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء في حالة التوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن.

 ويرى بلومر أن الفعل الاجتماعي يكون مستمراً في الأفراد الفاعلين الذين يكيفون مسارات أفعالهم الشخصية نحو كل منهم من خلال عملية التفسير، ويؤكد بلومر على حرية اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي حيث يرى أن تنظيم المجتمع الإنساني من وجهة نظر التفاعلية الرمزية يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي وهما:

- الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقا للتنظيمات الاجتماعية لهذا فالفعل موجه نحو موقف وليس موجهاً بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها.

-هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وتنوع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي حيث يقدم (ميد) رأيه في السلوك الاتصالي باعتباره انعكاسا لقدرة الانسان على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين، وتأخذ المحادثة الداخلية شكلاً وفقاً للمجتمع بدلاً من أن يقوم المجتمع بتشكيلها، ولهذا يعتبر الاتصال عملية خلاقة وتكون نتيجته هي نفسها نتاجاً للفعل نفسه الذي يعد فريداً في نوعه ولا يمكن التنبؤ به

**4- نظرية أرسطو**

أوضح أرسطو أن هناك ثلاثة أركان أساسية للعملية الاتصالية وهي المتحدث والحديث ، والجمهور أو (المرسل والرسالة والمستقبل) ويرى أن المرسل لابد أن يستخدم البرهان المنطقي ويقدم مضموناً قابلاً للتصديق لإقناع المستقبل، ولهذا فقد أدرك أرسطو أن الموقف الاتصالي هو موقف مركب وأن الهدف منه لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال عوامل أخرى ومنها؛ شخصية المرسل نفسه وقدرته على فهم شخصية المستقبل للتأثير فيه وإقناعه، حيث أن إدراك جمهور المستقبلين للرسالة تتأثر بتفسيره لهذه الرسالة، وهذا التفسير يعتمد على الوضعية الاجتماعية للجمهور من حيث التنشئة الاجتماعية والنسق القيمي السائد.

وقد أوضح أرسطو رأيه في الاتصال في كتابه(فن البلاغة) بأنه البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة واستخدم مفاهيم خاصة لتوضيح الاتصال ومنها: الخطيب(المرسل)، الخطبة(الرسالة)، المستمع(المتلقي) إلا أن نظرية أرسطو في تفسير العملية الاتصالية على الرغم من اتفاقها مع التطور الاجتماعي آنذاك إلا أنها لم تشر إلى التغذية العكسية.

**توظيف نظريات الاتصال في خدمة الارشادية**

تعتمد نظرية الاتصال في الخدمة الارشادية على عدد من المفاهيم ومنها :

1-المرسل: وهو مصدر الرسالة وقد يكون فرداً أو جماعة او مجتمعاً أو هيئة يود أن يشاركه المستقبل في اتجاهاته وأفكاره.

2- المستقبل: وهو فرد أو جماعة توجه إليه الرسالة ويقوم بفك رموزها وقد يتأثر بها أو لا يتأثر.

3- الرسالة : وهي الأكار والمفاهيم والاتجاهات التي يرغب المرسل نقلها للآخرين.

4- الوسيلة: وهي المنهج اتي تنقل به الرسالة أو القناة التي تمر خلالها الرسالة، وقد تكون هذه الوسيلة لفظية أو غير لفظية.

ويستطيع المرشد استخدام مفاهيم ومبادئ نظريات الاتصال لفهم سلوكيات الأفراد والجماعات، والمشكلات التي قد تنشأ لديهم نتيجة لتعرض الرسائل المتبادلة لبعض المعوقات الخاصة بالاتصال التي تؤدي الى حدوث العديد من المشكلات وذلك كما يلي:

* المعلومات الناقصة او الخاطئة أين كان مصدرها (فرد، جماعة أو بيئة ) تؤدي أحيانا إلى حدوث مشكلات، ويتحدد دور المرشد في التدخل المباشر لتصحيح هذه المعلومات أو إمدادهم بمعلومات صحيحة.
* عدم قدرة بعض الأفراد على الأداء الفعال لعدم القدرة على الحصول على المعلومات الكافية التي ترشدهم إلى الأسلوب السليم في التصرف.
* عدم قدرة العملاء على استخدام معلوماتهم الخاصة أو الجديدة. وهنا ترتبط المشكلة بقواعد الاتصال ويكون دور المرشد تعليم العملاء كيفية استخدام عملية الاتصال.

كما يركز المرشد بصفة عامة على برامج التدخل المهني في ضوء الاعتماد على التواصل اللفظي وغير اللفظي مع ضرورة الالتزام بمبادئ مهنته بالإضافة إلى التركيز على بعض استراتيجيات عملية الاتصال ومنها:

* فتح قنوات اتصال جديدة، وتدعيم قنوات الاتصال القائمة
* التعرف على المعوقات التي تؤثر على عدم فهم محتويات الرسالة.
* الاتفاق على أسس الاتصال و رموز الرسائل.
* تصحيح ادراك بعض الرسائل بين الأفراد.
* تدعم عملية التغذية الراجعة.

**علاقة الاتصال بالإرشاد:**

الاتصال محور تدور حوله عملية الإرشاد، و يعرف الإرشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الأفراد وتعديل سلوكهم في مجال معين بما يتفق مع ظروف المجتمع، واكتشاف وتنمية قدراتهم وتزويدهم بالمعارف والحقائق المتجددة بما يساعدهم في اتخاذ القرارات، ويمكن عرض علاقة الاتصال بالإرشاد في النقاط التالية(صالح.ن،2012،ص74)

- أهداف الإرشاد لا تتحقق دون عملية اتصال، حيث توجه الجهود الإرشادية من المرشد(المرسل) إلى الجمهور(المستقبل) لنقل مجموعة من الحقائق الإرشادية والأفكار(الرسالة) باستخدام وسائل يتم تحديدها وفقاً للجمهور المستفيد من العملية الارشادية وفقاً للهدف من الإرشاد أو مجال الإرشاد.

-الأساليب التي تستخدم لتحقيق أهداف الإرشاد هي نفسها أساليب عملية الاتصال ومنها المحاضرات، وأسلوب الحوار، والمناقشة الجماعية ولعب الدور وغيرها.

-يعتمد الإرشاد على التفاعل شأنه شأن الاتصال، فالمرشد حينما يسعى إلى تحقيق أهداف عملية الإرشاد حتى يستطيع التأثير فيه ومن هذه المهارات: المهارة في التواصل والحوار والمهارة في الاتصال غير اللفظي....وغيرها.

 المحاضرة رقم (4): خصائص الاتصال

Characteristics of communications

يتميز الاتصال بعدة خصائص تمنحه ماهيته الخاصة كما تبرز أهميته وتضيء بعض أبعاده ومن هذه الخصائص.

**الاستمرارية Continuity:**

للاستمرارية في التواصل معنيان: أولهما أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن في الصباح والظهر والمساء ونقضي شهور العمر وسنواته ونحن منخرطون في عمليات التواصل. والمعنى الثاني هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها وما بعدها. مثال: عندما يطرح الطالب سؤالا فإن هذا السؤال مرتبط بما يعرفه الطالب وبما لا يعرفه أو بما قاله المدرس، كما أنه مرتبط بخبرات الطالب المختلفة مع هذا المدرس الذي سيجيب في ضوء خبرات ماضية عن الطالب و الموضوع.

اذن يمتد الاتصال من الماضي مارا بالحاضر متجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة أو فاصلة فهو جزء من حياة الانسان. والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة ولذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية.

**الشيوعCommonality :**

أذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوع مرتبط بالمكان إننا نتواصل في البيت والشارع والعمل....إلخ والاستمرارية الزمنية والشيوع المكاني هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل في النسيج الاجتماعي للحياة.

 والانسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستخدمه فقط بل إنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية فمثلا اختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة تعتبر موضع قبول وتفضيل في مواقف معينة وأزياء أخرى تكون أشد ملائمة لمواقف أخرى. وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالي فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائياً.

**التعقيد Complexity:** الاتصال عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة( تفسرها وتحدد نتائجها) كأطرافه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.

**التفاعل Interaxtion:** التفاعل وجه من وجوه التعقيد **و**يميز علماء الاتصال بين نوعين من الاتصال الأول: هو الاتصال الخطي ويتضمن رسالة تتجه من مرسل إلى مستقبل دون استجابة في الاتجاه المعاكس وليس هذا تواصلاً. أما الثاني: فهو التفاعلي حيث تتعقد حادثة التواصل إرسالاً واستقبالاً وتغذية راجعة واستكمالاً تكميلياً...إلخ وإذا كان المعنى كما أشرنا سابقا هو روح التواصل فإن التفاعل هو إيقاع الحياة النشط فيه، إنه هو الذي يدفع التواصل وينميه ويثريه ككل.

**الدينامية Dynamic:** وتعني التغير والتعامد فالحدث متغير لا يستقر على حالحسبما يجري بين أطرافه فقد يبدأ حميميا وينتهي فاتراً وقد يبدأ بالرفض وينتهي بالقبول والعكس جائزاً. أما التعامد فهو يعني أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه، والتواصل غير اللفظي قد يؤكد التواصل اللفظي وقد ينفيه.

**التزامن والتعاقب Synchronization and Succession**

التواصل يمكن أن يكون متزامناً أي أن يبعث المرسل رسالته فيتلقاها المستقبل ويأخذ بالرد عليها قبل أن تنتهي فقد تبدأ بالتحدث إلى شخص ما وفي أثناء ذلك نلاحظ ردود الفعل على ملامح وجهه فتأخذ بتعديل رسالتك أو لا تأخذ في ضوء ذلك ومن الممكن أيضا أن يكون متعاقبا بالتوالي فيه الارسال والاستقبال.

**عدم قابلية العكس Inability of the opposite:**

ما إن تصدر الرسالة عن شخص ويتلقاها المرسل حتى يغدو من المستحيل استعادتها او محوها، مثال: إن كلمة جارحة تصدر من شخص لأخر لا تمحى ومن الممكن أن يعتذر المرسل ويصفح المستقبل ولكن الكلمة تبقى إذ نقول في بعض الأحيان أننا على استعداد للصفح ولكننا لسنا على استعداد للنسيان؟

إن إدراك هذه الخاصية مهم حتى نفكر بروية وتعقل قبل ارسال أي رسالة قد تندم عليها فيما بعد.

**التأثيرInfluence :**

ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التي ينطوي عليها، فبالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشتري السلعة وبالتواصل قد يقنع شخص آخر بفكرة وبالتواصل أيضا قد تعاد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها وكذلك قد نجعل شخصا يصوت لصالحنا أو يقوم بعمل ما يحقق أهدافنا، والأمثلة كثيرة تبين قوة الاتصال المؤثر.

**الكلية College:**

تصدر كلية التواصل عن كلية الإنسان عموما فالفعل التواصلي ليس فعلا مفردا معزولا ، على سبيل المثال شخص يتحدث تراه ينطق بألفاظ ويشير بيديه ووجهه وجسمه وينفعل وتطرأ عليه تغيرات فيسيولوجية داخلية...إلخ. إن هذه الكلية تزيد من تعقيد الفعل التواصلي لأنها تجعله يتأثر بجملة عوامل متعددة.

**الأخلاقية Moral:**

إن التواصل محايد ونحن الذين نستخدمه بصورة أخلاقية أو غير أخلاقية إلا أننا نفضل هنا جعل البعد الأخلاقي جزءا من الفعل التواصلي، تعلم كيفية استخدام مهارات التواصل في تحقيق أغراضنا( الكلمات المعسولة والمنظمة لإقناع الاخرين).إن الكذب والخداع والمراوغة والتحايل والتمويه (البائع الذي يلجأ الى شتى سبل الإقناع لتصريف بضاعة سيئة بسعر غالى ) ليست أفعالاً تواصلية إلا في ظاهرها.

**المرونة Flexibility:**

يتميز الاتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد اقناعهم بها وممارستها.

**التلقائية:**

يتم الاتصال المباشر بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما يجعل بعض العلماء يرى أن عملية الاتصال الشخصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة.

 **محاضرة رقم (5):عناصر عملية الاتصال ومكوناته**

 **تمهيد:**

تتم عملية الاتصال بفاعلية حينما يتوافر الفهم المشترك بين أطرافها، وعملية الاتصال تتكون من جزئين اساسيان هما ارسال المعلومات واستقبال المعلومات وفي اطار مهام المرشد(المرسل) تقوم عملية الاتصال على التأثير في عملائه (المستقبل) مستخدما كل الوسائل التي تسهم في تحقيق هذا الهدف كما يقوم على تشجيع العميل على الانخراط والمشاركة في هذه العملية، ونجاح الاتصال يعتمد على تكامل عناصر الرسالة (المرسل ـ المستقبل ـ ومضمون الرسالة ) وكذا قنوات الاتصال(الحقائق، المشاعر والاحاسيس، القيم الذاتية والمجتمعية والثقافية والآراء) وانتظار ردود أفعال توضح مدى التجاوب مع الرسالة(التغذية الراجعة).

**1-عناصر عملية الاتصال**

تتكون عملية الاتصال من عدد من المكونات أو العناصر ولكل منها وظيفتها لتحقيق أهداف معينة وهذه العناصر هي : المرسل ـ الرسالة ـ الوسيلة ـ المستقبل ـ الاستجابة ( الأثر) .

1**. المرسل:** هو نقطة البدء في عملية الاتصال، هو الشخص أو الجهة التي تصدر منها الرسالة ، وقد يكون متحدثاً بطريق مباشر مع الآخرين أو بطريق غير مباشر عن طريق التليفون، أو الإذاعة، أو الفيديو كونفرانس.

والمرسل هو الشخص الذي يعرض المعلومة أو يوجه الأمر، أو الشخص الذي لديه معلومة أو فكرة يريد أن ينقلها إلى زملائه أو مرؤوسيه، وقد يكون المرسل مرشد الى عملائه أو مدير إلى مرؤوسيه أو طلابه أو إلى زملائه في المدارس الأخرى أو المجتمع المحلي أو الإدارات الأعلى، أو من المرؤوسين إلى المدير أو من المعلم لزميله المعلم. وتوجد مجموعة من الأسس التي يستند عليها نجاح عملية إرسال المرسل رسالته إلى المستقبل ومنها:

* أن يحدد المرسل من هو مستقبل الرسالة؟
* أن يكون المرسل فاهماً لمحتوى رسالته وما تتضمنه من أفكار ومعاني.
* أن يقدم المرسل رسالته في شكل أو طريقة تجذب اهتمام المستقبل.
* أن يتأكد المرسل من استقبال الشخص الآخر الرسالة.
* أن يختار المرسل الوقت المناسب لإرسال رسالته.
* أن ينتقي المرسل الوسيلة المناسبة لإرسال الرسالة.

**2- المستقبل:** : هو الشخص أو الجماعة أو الجهة التي المتلقية للرسالة والمستهدفة من المرسل وذلك لإحداث أثر معين فيه، ويراعي عند توجيه الرسالة أن يكون محتواها مناسباً لخصائص المستقبل، من حيث السن والمستوى الثقافي والحاجات والاتجاهات والعدد. وعلى المستقبل أن يدرك الرسالة، ويعمل على فهم محتواها كي تقوم بالأثر المطلوب منها.ويصل إليه الأمر أو الفكرة أو التوجه أو المعلومة. وهو الشخص المتلقي للرسالة. وفي البيئة التربوية قد يكون المستقبل مجموعة المعلمين الذين تصلهم تعليمات مدير المدرسة، أو الطلاب الذين تصلهم أفكار المعلمين وتوجيهاتهم، أو مدير المدرسة الذي تصله أفكار وآراء المعلمين حول موضوع أو مشكلة محددة.

نستنتج مما سبق أن جميع العناصر البشرية في المنظومة التعليمية والتي تشمل مدير المدرسة والمستويات الإدارية الأعلى، والمعلمين، والطلاب، والإداريين، والمجتمع المحلي، والمدارس الأخرى تكون مرسلاً في مواقف، ومستقبلاً في مواقف أخرى، بمعنى أن عملية الاتصال عملية تبادلية.

**3-الرسالة:** وهي نسق من الرموز اللفظية وغير اللفظية التي صيغت بغرض إحداث أثر معين في المستقبل، وهي المحتوى الذي يرغب المرسل في أن يشاركه فيه المستقبل لفك رموزها وفهمها. أو مضمون التوجيه، أو الأمر، أو الموضوع، أو الملاحظات التي يرغب المرسل في نقلها إلى المستقبل، وقد تتضمن الرسالة قراراً أو رأياً، أو أفكاراً، أو حقائق. والرسالة قد تكون شفهية، وقد تكون مكتوبة. والرسالة المكتوبة يجب أن يراعي فيها:

* أن تكون واضحة تسهل قراءتها وفهمها بسهولة، ومختصرة وتتضمن كلمات وجمل بسيطة وسهلة.
* أن تكون مباشرة ومنطقية تؤثر في القارئ.
* أن تكون مرتبة ومتناسقة.
* أن تكون صادقة وتتميز بالموضوعية.

**4-الوسيلة (قناة الاتصال):**

وهي الأداة التي تحمل الرسائل، وقد تكون مجموعة متكاملة من الأدوات التي تتم بها عملية نقل المعلومة أو الأمر أو التوجيه أو الفكرة. وقد تكون شفهية في حوار أو اجتماع أو مقابلة، أو مكتوبة في قرار أو نشرة أو تعميم، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، وتعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسائل في عملية الاتصال، وينبغي أن نحرص على التقليل من التشويش المؤثر على الوسيلة حتى نضمن وصول الرسائل بشكل واضح

**5-التغذية الراجعة:** وهي وتشير إلى رد فعل المستقبل للرسالة وفهمه لمضمونها وتجاوبه معها وتنفيذ ما فيها. أي ما يتلقاه المرسل من رد فعل الرسالة على المستقبل، فإذا فهم المستقبل الرسالة كانت التغذية الراجعة إيجابية، كأن تكون في صورة كلمات تدل على الموافقة أو تحريك الرأس للأمام والخلف، أو في صورة إجابات صحيحة على بعض الأسئلة. أما إذا لم يفهم المستقبل الرسالة، فإن التغذية الراجعة تكون سلبية، كأن يهز رأسه في جهة اليمين واليسار، أو في شكل إجابات غير صحيحة عن الأسئلة التي توجه إليه، وبالتالي يمكن للمرسل أن يغير أو يعدل من رسالته، وبذلك تكون التغذية الراجعة هي التي تربط عناصر الاتصال بعضها ببعض.

##### **2- شروط التواصل الفعال**

**1- وجود لغة مشتركة:** اللغة تعبر عن مضمون الرسالة، ويجب أن تكون مفهومة لدى أطراف عملية التواصل لتعبر عنها سواء كانت لغة مكتوبة أو صامتة أو حركات أو إشارات أو إيماءات وتلميحات.

**2- حسن الإرسال والاستقبال:** وعليه يجب أن تتوافر مهارات الإصغاء والتي تعد من أكثر المهارات فعالية في التفاعل اللفظي داخل الصف وخارجه، وتشير إلى مدى اهتمام المصغي للمتحدث وما يقوله، كما تتطلب حسن تفسير الرسائل الصادرة ووضوح التعبير والدقة في هذه الرسائل، بحيث لا يحدث تشويش في مضمون هذه الرسالة.

**3- الثقة المتبادلة:** ووجود الإحساس بمشاعر الآخرين وحاجاتهم، ويتطلب ذلك ثقة المعلم بقدرات الطلاب، وثقة الطلاب بما يصدره المعلم من أقوال وأفعال، لأن ذلك يولد الاحترام والتقدير، كما يتطلب من المعلم تفهم مشاعر الطلبة وأحاسيسهم، والوقوف على احتياجاتهم، والمساعدة في تلبيتها في أحسن صورة.

**4- تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة:** وهذا يتطلب من المعلم التعبير عن استحسانه لأداءات الطلاب الإيجابية في أثناء الموقف التعليمي، والثناء عليها بالطرق والأساليب اللفظية وغير اللفظية المناسبة وعدم إهمالها. كما يجب عليه تزويد الطلاب بالإرشادات والتوجيهات البناءة والهادفة التي تعينه على تحسين أدائهم وتطويره، ويعتبر هذا أسلوباً من أساليب التعزيز التي تسهم في حفز الطلاب إلى المزيد من المشاركة أو إزالة التوتر والرهبة في نفوسهم، مما يساهم في تحقيق التعلم الفعال.

**5- وضوح الهدف لكل من المرسل والمستقبل:** وذلك بالتحديد الدقيق لأهداف الموقف التواصلي، ووضوحها لجميع الأطراف المشاركة فيه بشكل يحقق الانسجام بينهم، ويوفر فرصة للانطلاق بهذا التواصل دون وجود عوائق.

 **6- تعدد قنوات الاتصال:** وهو أمر ضروري من حيث تنوع قنوات الاتصال التي تمر من خلالها الرسالة كاللغة اللفظية وغير اللفظية أو الكتابية، أو نقلها من خلال التقنيات والأجهزة والمواد والأدوات التعليمية الملائمة للموقف الصفي والموقف التعليمي.

**7 – توافر أجواء نفسية واجتماعية:** تتلاءم مع الاتصال وتعمل على تشجيع عملية التواصل بين أطراف العملية التواصلية فهو يؤثر على درجة الرضا والدافعية للاستمرار في بناء تواصل فعال، ويؤثر في ذلك توفير الأمن والأمان والحرية في السلوك والتعبير للمتعلمين من توافر الجو الاجتماعي الديموقراطي في الصف، وسيادة المحبة والألفة بين المعلم والطلاب. أما الخوف والقلق والمحاباة والغضب والسخرية والتجاهل فإنها تعمل على إعاقة عملية التواصل بين المعلم والمتعلمين، وتثبط من فاعلية المناخ النفسي والاجتماعي

**محاضرة رقم (6):** **أنواع الاتصال**

تعددت تصنيفات العلماء للاتصال تبعا لمنطلقاتهم الفكرية واتجاهاتهم العلمية وارتأينا تصنف الاتصال حسب لأنواعه و مستوياته وأنماطه وأشكاله التنظيمية والإدارية كما يلي:

**1-الاتصالات التنظيمية و الادارية:** هي تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة لتوفير معلومات لباقي الاطراف ويمكن تقسيم هذه الاتصالات على النحو التالي:

1-1-الاتصال الرسمي: والتي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع مسارات وقنوات يحددها البناء التنظيمي الرسمي وهذا الاتصال يمكن ان يسير في الاتجاهات التالية:

**أ ـ الاتصالات الصاعدة** : وتكون من أسفل إلى أعلى من المرؤوسين على رؤسائهم .. وهذا الاتصال يساعد رجل الإدارة على معرفة مدى تقبل الأفكار الموصلة وتلافي نشوء المشاكل، كما يساعد الأفراد العاملين على الإسهام بأفكار قيمة والإحساس بقيمتهم، وزيادة ارتباطهم بأغراض وبرامج المنظمة وتلقي مقترحات العاملين واتجاهاتهم وأفكارهم ومشاكلهم.... ومن العقبات التي تحد من هذا النوع من الاتصال : انعزال رجل الإدارة، وطول خطوط الاتصال، وعدم رغبة رجل الإدارة في سماع الأخبار السيئة والخبرات السابقة غير الناجحة.

 **ب ـ الاتصالات الهابطة أو النازلة** : ويكون اتجاهها من أعلى إلى أسفل من الرؤساء إلى المرؤوسين، وهذا الاتصال ضروري لفعالية المنظمة، فهو يعني تدفق المعلومات والأفكار والمقترحات أو التوجيهات من الرؤساء على مرؤوسيهم .

**ج ـ الاتصالات الأفقية** : تكون بين المستويات الوظيفية المتشابهة، مثل الاتصال بين المدرسين الذين يقومون بتدريس نفس المادة أو بالتدريس في نفس الفرقة، وكذلك بين المديرين بعضهم بعضاً.... وترجع أهمية هذا الاتصال إلى كونه يسهل إمكانية انتشار المعلومات المفيدة والأفكار بين الأعضاء العاملين، ويساعد على مزجهم جميعاً في مجموعة مترابطة مهنياً واجتماعياً.

**1-2-الاتصال غير الرسمي:** وهو الاتصال الذي يتم بطريقة غير رسمية بين الموظفين خارج منافذ الاتصال الرسمي بعيدا عن خطوط تحددها السلطة الرسمية من خلال السلم الهرمي مثل اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة تسمح بنقل المعلومات بين الاشخاص.

ومن اساليب الاتصالات التنظيمية نجد أنظمة الشكاوي، أنظمة المقابلات، لوحة الإعلانات، المجلة، رفوف القراءة...

**2- أنواع الاتصال حسب الوسيلة(اللغة المستخدمة):**

تعتمد أنواع الاتصال جميعا على اللغة ويرى المهتمون بالاتصال الانساني أن كلمة " لغة" لا ينبغي أن تقتصر على اللغة للفظية وحدها ولذلك فهم يعتبرون كل فهم منظم ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره او إحساس يجيش بصدره إنما هي لغة قائمة بذاتها وعل ذلك فإن التعبير بالصور والحركة واللون والموسيقى يصبح لغة إذا حقق الانسان هدف نقل أحاسيسه وأفكاره إلى الغير

وبناء على ما تقدم يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب اللغة لمستخدمة فيه إلى مجموعتين أساسيتين هما:

**2-1-الاتصال اللفظي الشفهي:**

الاتصال الشفوي باستعمال الكلمة الملفوظة المباشرة كما يحدث في التخاطب الشفوي للأفراد، أو الملفوظة الآلية غير المباشرة كما هي الحال في التسجيلات السمعية والاتصال الهاتفي والإذاعي بالراديو والإذاعة المدرسية.

وهو أقدم وأفعل وسائل الاتصال بمختلف أشكاله ويدخل ضمن هذا النوع اكل اتصال يستخدم فيه "اللفظ" كوسيلة لنقل الرسالة وهو يقف مباشرة على التغذية الراجعة ، ويعد أقصر الطرق وأيسرها في الجهد والوقت وربما التكاليف، ومثل هذا الاتصال يعفي المصدر من الشكليات الرسمية ويوحي بوجود مودة بين طرفي الاتصال

والاتصال اللفظي الشفهي وثيق الصلة بالرموز الصوتية فمثلا عبارة "إلى اللقاء" قد تصبح ذات معنى آخر بتغيير نبرة الصوت، وهذا النوع من الاتصال لا يحدث بمعزل عن الاتصال غير اللفظي مثل الاشارات، الحركة، الاماءات، ويظهر الاتصال اللفظي المباشر في المنظمة عند تنظيم الاجتماعات أو الندوات أو المؤتمرات أو الرامج التد ريبية، ويمثل75% من مجموع الاتصالات بالمنظمة.

واسفرت جهود علماء اللغة على دراسة دلالات الألفاظ على ظهور علم المعنى SEMATICS

**2-1-1-الاتصال المكتوبwritten communication** الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة، كما هو الأمر في قراءات الكتب والصحف والمجلات والنشرات والشروح السبورية وفي المكاتبات الفردية والجماعية بمختلف أنواعها وأغراضها.

وهو لا يقل أهمية عن الاتصال اللفظي، ففي بعض الاحيان قد لا يسهل ممارسة الاتصال الشفهي مع أفراد المنظمة كما هو الحال عند استحالة الوصول إلى المستقبل. كما أن الرسائل أو الموضوعات التنظيمية أو التقنية مثل : اللوائح، والقوانين والمذكرات....توجب أن يكون الاتصال كتابيا لما فيها من تحديد المسؤوليات أو الاختصاصات وتحديد طرائق العمل ومعدلات الأداء فضلا عن تأكيدها أو اسنادها للاتصالات الشفهية. وغياب الاتصالات الكتابية يكلف أكثر من وجودها فالمنظمة لا تستطيع أن تثبت وجودها إلا بطريقة تتمكن من خلالها المحافظة على جهود الجماعة منسقا، ولا تستطيع المنظمة أن تؤدي وظيفة صناعة القرار باقتدار إلا باستعمال المعلومات المطلوبة وعندئذ توصل تلك القرارات للأشخاص المعنين. كما يعتبر الاتصال الكتابي سجلا للأحداث بغض النظر عن تغيير الأشخاص في المنظمة فهو يتميز بالدوام والاستمرار وتحديد المسؤوليات ويستخدم لشرح الأفكار المعقدة والتفاصيل الدقيقة.

**2-2-الاتصال غير اللفظي: Non-verbal communication**

يدخل ضمن هذا التقسيم كل انواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة،

يعتمد بدرجة رئيسة على حركات الجسم وكيفيات استعمال الفرد للوقت والفراغ اللذين يعيش فيـهما. وتمثل الاتصالات غير اللفظية نسبة ما بين 65-93% من الرسائل في حالات تبادل الرسائل وجها لوجه ويقسم الاتصال غير اللفظي إلى 3 لغات هي:

**لغة الإشارة Sing Language**: وتتكون من الاشارات البسيطة والمعقدة كإشارات التفاهم مع الصم.

**لغة الحركة والأفعال Action Language** : وتتضمن هذه اللغة مجموعة الحركات التي يقوم بها الانسان لينقل إلى الغير ما يريده من معاني وأحاسيس/ ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ.

**لغة الأشياء Object Language :** ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الاشارة والحركة، فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه، وللألوان دلالات تختلف من فرد إلى لآخر. فالأدوات والملابس النوميدية أو الرومانية أو اليونانية... التي تستخدم على المسرح مثلا يقصد من استعمالها نقل الاحساس بالجو وزمنية تلك الأحقاب إلى المشاهدين لكي يعيشوا فيها طوال مدة العرض.

كما ان الاتصال غير اللفظي يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والايماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية ويقسم هاريسون (Harrison,1978) أنواع الاشارات غير اللفظية إلى أربعة:

* رموز الأداء: وتشمل حركات الجسد، تعبيرات الوجه، وحركات العيون والايماءات وكذلك نوعية ونبرة الصوت، الضحك، الكحة.
* رموز اصطناعية: مثل نوع الملابس وأدوات التجميل والأثاث والمعمار والرموز المعبرة عن مكان الانسان.
* رموز إعلامية: تستخدم وسائل الاتصال الجماهيرية تقنيات نثل حجب الضوء، الضلال، نوع الصورة، نوع اللقطة التليفزيونية، بعيدة أو متوسطة أو قريبة وكذلك استخدام الموسيقى والمؤشرات الصوتية لتمرير رسائل مختلفة.
* رموز ظرفية: وتنبع من استخدامنا للوقت والمكان من خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم مثل: ترتيب جلوس الزوار حسب أهميتهم الاجتماعية أو تجاهل شخص بطريقة معتمدة

 **الاتصال المركبMulti**-Media communication الذي يستخدم خليطاً متعدداً من أنواع الاتصال السابقة في آن, كما يحدث في الاتصال الملفوظ المكتوب, والمرئي المسموع القائم على الأفلام المتحركة والتلفزيون والكمبيوتر وغيرها.

**3- أنواع الاتصال حسب الاتجاه:**

**\* اتصال أفقي متفاعل**Interactive Horizontal communication. وفيه يخاطب أفراد المنظمة أو المجتمع المدرسي على سبيل المثال بعضهم وجهاً لوجه, بأساليب مفتوحة وشعور واثق. وهذا هو أفضل أنواع الاتصال حسب الاتجاه وأكثرها فاعلية وإنتاجاً. يظهر الاتصال الأفقي المتفاعل بين المعلمين والتلاميذ وبين الإداريين والمعلمين في اتجاهين كما يلي:



**اتصال أفقي مباشر** (غير متفاعلDirect- Horizontal communication )  وفيه يقوم الفرد الأعلى مسؤولية أو مركزا في التربية الرسمية بدور رئيسي في عملية الاتصال، كما يحدث غالباً مع الإداريين والمعلمين والتلاميذ. يعتبر المعلم خلال هذا النوع من الاتصال عاملاً مباشراً وهاماً في إنتاج تعلم التلاميذ. كما يكون الإداري الأداة الرئيسة الموجهة للحياة اليومية الدراسية، ولكن بقليل من ردود الفعل أو الميول السلبية الواضحة من القوى البشرية المخاطبة – المعلمين والتلاميذ. يبدو الاتصال الحالي بالرسم كما يلي :



  **اتصال فوقي أو متعال**Vertical communication. وفيه يمارس الإداريون أو المعلمون اتصالاً مباشراً آمراً أو إملائياً, يتلخص في توجيه رسالة محددة ليقوم المستقبلون بتنفيذ المطلوب منها. يظهر الاتصال الفوقي أو المتعالي بين المعلم والتلاميذ وبين الإداري والمعلمين بالرسم كالتالي:



     يعتري التلاميذ عادة نتيجة هذا الاتصال،، القلق والميول السلبية والشعور بمقاومة المعلم. أما المعلمون ( بالنسبة للإداريين ) فقد يغلب على سلوكهم الشكلية والزيف والتهيب والتباطؤ والانفعال وعدم الإنتاجية بوجه عام.

 **محاضرة رقم (7): مستويات الاتصال وشبكاته**

1. **مستويات الاتصال:** للاتصال ستة مستويات وهي على النحو التالي:

**1-1الاتصال الذاتي**:

 عندما نفكر فإننا نستخدم الاتصال الداخلي ونبدأ نستقبل ونجهز الرسائل داخل أنفسنا، وعند ذلك نلعب مدور المرسل والمستقبل، ويرتبط هذا المستوى بالبناء المعرفي والإدراك والتعليم وكافة السمات النفسية ويعتبر فهم هذه العملية بين الفرد وذاته أساس فهم رد الفعل تجاه أي رسالة يستقبلها الفرد.

**1-2-الاتصال الشخصي:**

 يحدث الاتصال الشخصي عندما يقوم شخصان أو أكثر بالحديث مباشرة وجها لوجه بين المصدر والمستقبل، فالحوار والمحادثات والمناقشات بين المجموعات الصغيرة هي مبادلات شخصية، يتيح هذا المستوى من الاتصال فرصة تعديل الرسالة وتوجيهها بحيث تصيح أكثر فاعلية وإقناعا.

**1-3-الاتصال الجمعي:**

يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة، وملاء الدراسة أو العمل ويتيح هذا المستوى فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي ويلاحظ على هذا النوع أنه يحمل خصائص عديدة من الاتصال الشخصي.

**1-4-الاتصال العام:**

يعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات وعروض المسرح.... ويتميز أعضاء هذا النوع من الاتصال بالتفاعل المرتفع ويواجه المتحدث عادة مستمعين من ذوي الاهتمامات المماثلة.

**1-5-الاتصال الوسيطي (غير مباشر):**

يحدث عندما يستخدم شخصان (على الأقل) أو مجموعة من الأشخاص بعض الوسائل الوسيطية لحمل رسائلهم، فإنهم لا يتصلون وجها لوجه، بل يتم عبر وسائل مثل: الهاتف، التلفاز، البرقيات، الأقمار الصناعية، الانترنت.

**1-6-الاتصال الجماهيري:**

يتضمن هذا الاتصال الرسائل المرسلة للجمهور الكبير غير المتشابه والمجهول ويستخدم فيه بعض الوسائل كالجرائد، المجلات، الكتب ، النشرات، التليفزيون ويستهدف هذا الاتصال الشيوع والعمومية والانتشار والمألوفية لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال الأفكار إلى أشخاص وجماعات.

**2-شبكات الاتصال:**

يقصد بشبكة الاتصال الناحية المنظمة للعلاقات بين أفراد الجماعة الواحدة بحيث تتم الاتصالات من خلالها سواء كانت في اتجاه واحد في صورة أوامر صادرة من شخص لآخر أو في اتجاهين في صورة معلومات متبادلة يمكن لكل منهما التأثير في الآخر وهناك عدة أشكال من هذه الشبكات.

**2-1-شبكة اتصالات ديموقراطية:**

تتميز بوجود علاقات متبادلة بين الرئيس وجميع المرؤوسين، بحيث تتيح لكل واحد (فرد) فرصة التفاعل مع فردين آخرين داخل الجماعة في نفس الوقت الذي تكون فيه الجماعة منظمة في شكل دائرة أي دون تحديد واضح لمن هو رئيسا

**2-2-شبكة اتصالات شبه ديموقراطية:**

وهي شبكة أقل ديموقراطية، حيث تتيح لثلاثة أفراد الفرصة لكي يتفاعل كل منهما مع فردين آخرين ، في حين تتيح الفرصة للباقين لكي يتفاعل كل منهم معفرد واحد فقط وفي نفس الوقت فإن الجماعة منظمةفي شكل ثلاثة مستويات توضح من هو رئيسها. ويكون شكل هذه الشبكة على شكل حرف Y .

2-3**-شبكة اتصالات أوتوقراطية:**

تعتبر أقل الشبكات ديموقراطية حيث تتيح لكل فرد فرصة التفاعل مع فرد واحد فقط داخل الجماعة، وفي نفس الوقت فإن الجماعة منظمة في شكل مستويين إداريين يوضحان من هو رئيسا، وتتصف هذه الاتصالات بوجود علاقات ذات اتجاه واحد مع المرؤوسين.وتكون على الشكل التالي

 **محاضرة رقم (8): نماذج الاتصال**

**تمهيد:**

الهدف حقيقي من الاتصال هو تحقيق العمومية والشيوع والمشاركة، وهذا لا يتم إلا إذا أوجد كل من المرسل والمستقبل حد أدنى من التداخل وايجاد فهما مشتركا لمعنى الرسالة الاتصالية، يترتب عنه إحداث اتصال فعال بين عملية الاتصال التي تتكون في أبسط صورها من ثلاث عناصر: المرسل، الرسالة، المستقبل. وتوجد العديد من التوجهات التي تصف نماذج الاتصال وفق الموقف أو الوظيفة أو خصائص كل من المرسل والمستقبل والرسالة، فعملية فهم الظواهر التي تحيط بنا تتم بواسطة نماذج رمزية، فهذه النماذج تتيح للباحثين أبسط وأفضل الطرق لتفسير التفاعل البشري الذي يتسم بالتعقيد الشديد.

يصنف بارنلند Barnlund(1988)نماذج الاتصال على النحو التالي:

**1-النماذج البنائية:** وهي تبرز الخصائص الأساسية للحدث أو الظاهرة أي المكونات وعدد الأجزاء المنفصلة للظاهرة محل الوصف .

**1-1-نموذج أرسطو:** يرى أرسطو أنم البلاغة ويعني بها الاتصال هي البحث عن جميع وسائل الاقناع المتاحة، وقد نظم أرسطو مكونات هذا النموذج في الخطيب (المرسل) الخطبة (الرسالة) المستمع (المتلقي) ولما طانت الخطابة الوسيلة الأساسية للاتصال السياسي في المدن الإغريقية، فلقد كان الإقناع الشفهي هو أقرب الشبه بالاتصال الذي نعرفه الآن، ويعتبر نموذج أرسطو من أقدم نماذج الاتصال الذي قدمه في أبسط صوره المتمثلة في العناصر الأساسية لأي اتصال(المرسل، الرسالة، المستقبل).

**2-2- نموذج لازويل** **Lasswell(1971):** يقترح هارولد لازويل أسئلته الخمسة المشهورة الذي يعبر من خلالها عن النموذج من(Who)، ماذا يقول(Says What)، بأي وسيلة(In which cannel)، لمن(to whom)، وبأي تأثير(whith what effect) وقد أضاف ريموند نيكسون ما يتصل بالموقف (في أي ظرف) والهدف من العملية الاتصالية (لأي هدف)

إن نموذج لازويل يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المتلقي وقد أغفل الأبعاد والخصائص النفسية والاجتماعية لكل من المرسل والمستقبل.

 **2-3-نموذج جريفر Griver:** ويتضمن عشرة عناصر شخص (person ,some one) يدرك حدثا(perceive an event) ويستجيب(and reacte) في موقف ما(in a situation) عبر وسائل(through some means) ليضع مواد مناسبة (to make available meterials) بشكل ما(in some forms) وسياق( and context) ينقل محتوى(conveying content) له نتائج (with some consquences) رغم ما يلاحظ من إثراء في هذا النموذج إلا أنه يتمركز حول البيئة الخارجية للعملية الاتصالية(موقف، وسائل، يضع مواد، شكل، سياق) أكثر من العملية الداخلية لطرفي الاتصال.

2-4-نموذج شانون وويفر:ر

يعتمد هذا النموذج على نظرية المعلومات التي قدمها كلود شانون عام 1948 وتقوم هذه النظرية على المفاهيم الرياضية التي تضع نظام الاتصال فق النموذج:

مصدر التشويش

مصدر المعلومات

مرسل

رسالة

مستقبل

هدف

من خلال هذا النموذج يتضح أن مصدر المعلومات يختار الرسالة من خلال خط هاتفي أو اتصال لاسلكي أو أي جهاز آخر التي تحول إلى إشارات يقوم جهاز الاستقبال بفك رموزها التي نطرأ على الرسالة في جهاز الارسال وجهاز الاستقبال ترجع إلى التشويش(الضوضاء) الذي يشير إلى مصدر الخطأ. إن الاتصال وفقأ لهذا النموذج شبيها بعمل الآلات التي تنقل المعلومات وقد أهمل الاتصال الانساني وجها لوجه دون وسائط ميكانيكية أو كهربائية.

3-النماذج الوظيفية : وهي النماذج التي تبرز الاتصال الانساني وتفاعله وتأثيره ونذكر منها :

**3-1- نموذج دفيد برلو David Berlo :**

يتضمن نموذج (برلو،1960) أربعة عناصر أساسية: المصدر source، الرسالة message، القناة channel ، المتلقي receiver ويحتوي على عنصرين فرعيين هما المرمز(Encoder) الذي يضع الرسالة في شكل رموز(Code) مثل الجهاز الصوتي عند الانسان ، الالة...والعنصر الثاني هو جهاز فك الشفرة(Decoder) الذي يقوم بقفك رموز الرسالة مثل الأذن في حالة الاتصال الشفوي اللفظي أو العين في حالة الاتصال غير اللفظي ويذهب برلو إلى أننا نتصل لكي نؤثر ولا توجد عملية اتصال دون هدف.

مستقبل أفكار معلومات

فك الرموز الصفات الشخصية

وسيط وسيلة اتصال

رسالة وسيلة الاتصال

مرسل الصفات الشخصية

مصدر أفكار معلومات

معلومات

 المعلومات

واعتبر برلو الاتصالات كعملية تجعل من المصدر والمستقبل يتأثران بقدراتهما العقلية و العضلية والحواسية ، ويظهر النموذج جليا الاتصال الانساني.

**2-2- نموذج روس Rous:** يعتمد نموذج روس التفاعلي على ستة عناصر أساسية هي: المرسل source، الرسالة message، الوسيلة channel ، المتلقي receiver،رجع الصدى Feed back، السياق Context. يؤكد روس على عمليتي رجع الصدى التي تتيح للمرسل تقييم مدى تحقيق الرسالة لهدفها، وأهمية سياق الاتصال الذي يتضمن مشاعر واتجاهات وعواطف ولغة لكل من المرسل والمتلقي.

**2-3-نموذج ولبر شرام Wilbur schramm :** قدمه سنة 1954 ثم طوره سنة1971 في اطار نموذج شانون ويفر وأضاف إليه النظام الوظيفي من خلال عنصرين هما رجع الصدى والخبرة المشتركة. والبعد الانساني في نموذج شرام يتمثل في التوافق والتناغم بين المرسل والمستقبل من خلال الخبرة المشتركة ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

Feed back

رسالة او اشارة

المستقبل مفكك

المرسل المرمز

Source signal Destiation

 شكل يوضح نموذج Wilbur schramm

2-4- نموذج باركر وايزمان Barker & Wisseman: يذهب صاحبي هذا النموذج إلى أن الكائن الحي يتأثر بمنبهات داخلية، سيكولوجية و فيزيولوجية، ومنبهات خارجية مصدرها الظروف المحيطة به، يتلقى الفرد هذه المنبهات ويستقبلها في شكل نبضات عصبية تنتقل إلى العقل، ثم يتخذ القرار عما سيتم اختياره من خلال عمليات: التمييز، التجميع، الترتيب (في شكل له معنى)، فك شفرة الرموز، ثم تحول إلى رموز فكرية، وفي مرحلة الارسال النهائية يتم التعبير بالكلمات والحركات عن طريق التحدث أو التمثيل أو الكتابة أو الرقص حتى يستطيع الجمهور المستهدف أن يتلقاه

ارسال استقبال 



تأثير مرتد داخلي

تفكير وتخطيط

التأهب.........................

وضع الرمز والشفرة

تمييز

اعادة تجميع ................

فك شفرة الرمز.

فك شفرة الر

تأثير مرتد داخلي

تأثير مرتد خارجي

**محاضرة رقم(9): مهارات الاتصال**

1. **مهارة الاستماع:**

 أغلب نماذج الاتصال اهتمت بعملية رجع الصدى Feed Back التي تحدد مدى نجاح الاتصال ووصول الرسالة وتحقيق هدفها. وفي الاتصال الانساني تمثل مهارة الاستماع جزءا هاما في تحقيق التناغم والتوافق بين المرسل والمستقبل أو بين المتحدث والمستمع.

ثمة فرق بين السمع Hearingالذي يتعلق بوظيفة الاذن في تلقي المثيرات الصوتية، أما الاستماع Listeningفيتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة في الرسالة

1-1-أهمية الاستماع:

أثبتت الدراسات ان الإنسان يسمع ما يقارب من 50% من وقته والباقي ينفق في الكتابة والتحدث، كما يستطيع العقل البشري التفكير في 600 كلمة في الدقيقة وأن يستمع إلى 300 كلمة في الدقيقة وأن ينطق 125 كلمة في الدقيقة، إذن هذا دليل واضح غلى أن قدرة السمع تفوق قدرات الكتابة والتحدث والقراءة.

* السمع هو اسبق حواس العقل إلى وصل الانسان بالكون.
* تعلو حاسة السمع حاسة البصر في اتساع المدى وفي القدرة على الشمول والاحساس، فالإنسان يرى في اتجاه واحد بينما يتلقى الأصوات من اتجاهات متعددة وفي آن واحد.
* يفقد الانسان حاسة البصر ومع ذلك يبقى يحصل على اتصال بالجماعة .
* إن الاستماع شرط أساسي لنمو اللغة
* إن الاستماع يقوي انطباعات الود ويعزى بالمشاركة عن طريق توفير فرص الفهم والتعرف على أفكار و آراء الآخرين.
* اكتساب المعلومات، خبرات الآخرين تحسن العلاقات والتفاعل مع البيئة الخارجية.

وفي دراسة ولفن ويكلي اكتشفوا ان الاهتمام الضعيف بالبرامج المدرسية بتنمية مهارة الاستماع لدى التلاميذ أدى إلى عجز هؤلاء عن الاتصال الفعال عندما التحقوا بعد ذلك للعمل في المنشأت. وفي دراسة استقصائية لنفس الباحثين على 500 مؤسسة كبرى في الو.م.أ سنة 1991 وجدوا 60% من 248 إجراء دورات تدريبية لموظفين على مهارة الاستماع.

1. مهارة القراءة:

نواجه في حياتنا داخل العمل وخارجه حاجة ملحة للقراءة ، فالتنظيم الإداري يستدعي جمع المعلومات ونشرها ولا يمكن القيام بهذه العملية إلا إذا اطلع المديرون على الوثائق والتعليمات الوافدة إلى المؤسسة .

 وتعرف القراءة بأنها عملية فكرية عقلية شديدة التعقيد لارتباطها بالنشاط العقلي و الفيزيولوجي للإنسان إضافة إلى حاسة البصر، وأداة النطق والحالة النفسية.

**2-1-أغرا ض القراءة :** وتتمثل في:

* القراءة من أجل الحصول على المعلومات أو التحقق من شيء ما.
* القراءة من أجل الفهم والدراسة والتركيز.
* القراءة بغرض النقد.

**2-2-أنواع القراءة:**

القراءة الصامتة: إن التعرف على الكلمة أو تفسيرها لا يحتاج بالضرورة إلى نطقها و القراءة في صمت تعتبر نوع من أنواع الاستماع بالعين، ويمكن تشبيهها بعلامات المرور الموجودة في الشوارع ، فعندما نرى هذه العلامة فإننا ندرك معناها دون أن تنطق أو تقرأ.

القراءة السريعة: لا ترتبط بمستوى ذكاء الفرد ولكنها ترتبط بالأسلوب المتبع في القراءة والفرق بين القارئ السريع و القارئ البطيء هو عدد مرات تركيز العين ( تثبيتها) عند كل كلمة أو مجموعة من الكلمات، فالقارئ البطيء يكون تركيزه على الكلمات أكثر من القارئ السريع.

**2-3-تحسين مهارة القراءة:** من خلال:

* تحديد الأولويات .
* الانتباه اثناء القراءة .
* افهم ما تقرأ.
* توفير بيئة مناسبة للقراءة.
* استخدام الأسلوب الأمثل في القراءة.

**وهناك اسلوبان في القراءة**

1. **طريقة التجول البصري في القراءة الس ريعة**: -لا تركز على السطور واسمح لعينيك بالتجول بين السطور كلها. -قد تفقد بعض الكلمات لكنك ستلتقط المعنى.
2. طريقة القراءة بالعينات: - خذ عينات من الموضوع كالعناوين.- اقرأ المقدمة و الخلاصة.- اقرأ العناوين الرئيسية