

مقرر (أسس ومبادئ الاتصال التعليمي)

1. ما هو الاتصال؟
2. أهمية الاتصال .
3. وظائف الاتصال .
4. عناصر عملية الاتصال .
5. نماذج لعملية الاتصال .
 - i. نموذج شانون . ويفر
 - ii. نموذج لاسويل
 - iii. نموذج شرام
6. معوقات الاتصال .
7. الصور البسيطة لعملية الاتصال .
8. أقسام الاتصال .
9. تحليل بعض الحركات الشائعة .
10. شبكات الاتصال .
11. العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال .
12. تقييم نتائج الاتصال .
13. برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال .
14. استقصاء سلوكي في المجموعات .
15. استقصاء الاتصالات الشخصية بين الناس .
16. المراجع .

الأهداف العامة لـ (أسس ومبادئ الاتصال التعليمي)

يتوقع من الدارس بعد دراسته للمقرر أن يحقق الأهداف العامة التالية:

- يعرف الاتصال .
- يوضح أهمية الاتصال .
- يشرح وظائف الاتصال .
- يتعرف على عناصر عملية الاتصال .
- يذكر نماذج لعملية الاتصال .
- يبين معوقات الاتصال .
- يذكر الصور البسيطة لعملية الاتصال .
- يتعرف على أقسام الاتصال .
- يحلل بعض الحركات الشائعة .
- يتعرف على شبكات الاتصال .
- يذكر العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال .
- يقيم نتائج الاتصال .
- يطبق برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال .

مقدمة :

نؤكد دوماً أن الإنسان لا يمكن أن يعيش بمفرده وإنما يعيش وسط جماعة من الناس يستمد منها قيمه ومعاييره التي يحكم بها على الأهمية النسبية لكل فعل يقوم به، ولكل رأي يعتنقه أو فكرة يهتم بها، لذلك كان على المرسل أن يدرك مدى تأثير الجماعات المختلفة على سلوك الفرد الذي يعتبر عضواً فيها ويتفاعل معها، وحيث أن لكل جماعة قيم ومعايير وأنماط معينة من السلوك والأفكار والآراء والمعتقدات التي تتوقعها من المنتمين إليها، فضلاً أنها تعمل على صهر قيم الإنسان في صورة تتناسب قيمها ومعاييرها، وتحاول أن تلقنه أعمالاً معينة أو تعلمه أنماطاً معينة من التفكير والسلوك تعتبرها الجماعة مميزة لأعضائها، فإن على الفرد أن يتعلم القيام بالأدوار ويعتق القيم ويؤمن بالأفكار التي تسود الجماعة التي تعيش بينها.

وخبير الاتصال لا بد أن يدرك مثل هذا القصد الذي يعوق المتلقي، ويجب أن يراعي أن تكون الاستجابة التي يتطلبها مطابقة أو مماثلة مع معايير الجماعة وقيمها السائدة، لأنه إذا افتقدت هذه الاستجابة التي يتطلبها عنصر موافقة الجماعة وقيمها السائدة فإنها سوف تكون فعلاً أو سلوكاً غير مرغوب فيه وبالتالي يستحيل حدوثها، أما إذا كانت هناك موافقة واضحة بالنسبة لفعل أو سلوك أو فكرة أو مبدأ معين من قبل المجموعة فإن ذلك يعني أن على المتلقي أن يختار هذا الفعل من بين عدة أفعال قد تكون جميعها مرغوب فيها.

وتكمن قدرة خبير الاتصال وكفاءته في مدى الاهتمام الذي يوليه لأنماط السلوك والتفكير والمعتقدات الجماعية والتركيز عليها حتى يضمن أكثر استجابة ممكنة لرسائله مبنية على أساس شروط ومؤشرات متعلقة بالجماعات.

لنبدأ بالسؤال التالي هل تختلف عملية الاتصال الجماهيري عن الاتصال بين فردين؟ الاختلاف الوحيد بين عملية الاتصال الجماهيري وعملية الاتصال بين فردين، هو أن الاتصال الجماهيري أكثر تعقيداً... فالمنظمة أو المؤسسة الكبيرة التي تدخل في سلسلة الاتصال مثل الجريدة أو الإذاعة أو دار النشر، التلفزيون، تتميز بأن لها مشاكل اتصال خاصة بها، ولأنها في حاجة إلى اتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات، كما أن عليها أن تقوم بعملية تنشئة أو تطبيع للأفراد الجدد الذين هم معنيين للقيام بالأدوار المختلفة، حتى يعرفوا أدوارهم والأنماط التي سيسيرونها على هداها.

الاتصال الجماهيري يسعى للوصول إلى الأفراد الذين يقيمون بقراءة الصحف أو يتصفحون المجلات أو يقومون بقراءة الكتب أو يشاهدون فيلماً تلفزيونياً، أو يستمعون إلى الراديو، التلقي في هذه الحالات يختلف عن التلقي الذي يحدث في حالة الاتصال الشخصي، والاختلاف يكمن أساساً في رجوع الصدى، ففي حالة الاتصال الشخصي يكون كبيراً جداً، ولكن في حالة الاتصال الجماهيري يكون رجوع الصدى أو التأثير المرتد من المتلقي إلى المرسل بسيطاً جداً، فالمتلقي في الاتصال المباشر الشخصي قد يهز رأسه أو يكشر أو يبتسم أثناء سماعه للحديث، ثم يقوم بصياغة أفكاره في رموز ويرد مباشرة، ولكنه نادراً ما يتحدث أو يصغي لجهاز التلفزيون أو

الراديو أو يكتب خطابا للمحرر، وهذا ما يقود العاملين في وسائل الاعلام إلى النزول للمتلقى لتسجيل آرائه أو توزيع استبيان لمعرفة مكنوناته، ولهذا نجد أن اختيار مضمون وسائل الإعلام أكثر صعوبة من اختيار المضمون الذي سيتم تبادله أو مشاركته بين فردين، لأن العلاقة مباشرة ورجع الصدى سريع، لذلك على الوسيلة الجماهيرية أن تقرر ما إذا كانت يجب أن توجه مضمونها إلى السواد الأعظم أم إلى قطاعات محددة من الجمهور وعليها أن تقرر كيف ستقسم طاقاتها إذا قررت توجيه مضمونها إلى قطاعات مختلفة.

علاوة على هذا نجد أن الضغوط والمطالب الاجتماعية المفروضة على وسائل الاعلام أقوى وصوتها أعلى من تلك المفروضة على الأفراد، فأي مجتمع لديه عادة أفكار محددة عن الأنباء التي يرى أن تكلف وسائل الاعلام بأدائها، أو عما يتوقع أن تحققه أو تفعله تلك الوسائل مما يزيد من تعقيد مهمتها.

والصلة أو العلاقة بين جمهور وسائل الاتصال بسيطة، باستثناء جمهور السينما، على عكس الجمهور الذي يستمع إلى محاضرة أو الجماعة الصغيرة، والفرد الذي يقرأ افتتاحية في جريدة ما، لا يشعر أنه ينتمي إلى جماعة مكونة من قراء تلك الجريدة، فجماهير وسائل الاتصال أفرادا وليسوا جماعات، وعملية القراءة أو الاستماع هي أساسا عملية فردية يشعر فيها الفرد أنه وحده، حتى وإن كان محاطا بعدد كبير من الناس، ولكن كل فرد يتصل بجماعة أو جماعات، مثل عائلته وأصدقائه المقربين، وجماعته المهنية.

وبشكل عام يمكن القول أن نواحي التماثل بين عملية الاتصال الجماهيري والاتصال بين فردين، أكبر من نواحي الاختلاف، فعلى الفرد في كلتا الحالتين أن يواجه مشاكله متصلة بجذب انتباه الجمهور، واستخدام رموز أو إشارات تشير إلى تجارب مشتركة بين المصدر والمتلقي لكي تنفذ المعاني التي يقدمها إلى ذهن المتلقي، وعليه أن يجعل الرسالة تثير احتياجات عند المتلقي، وتقدم وسائل أو طرقا لاشباع تلك الاحتياجات، وهذا يتطلب تنشيط بعض العمليات السيكولوجية، وعلينا أن ندرك أن الناس حينما يعرضون أنفسهم لوسائل الاعلام انما يفعلون ذلك بحثا عن أشياء معينة، بصرف النظر عما تريد وسائل الاعلام أن تقدمه للناس، فإنهم يختارون ما يريدونه من المضمون الذي يقدم لهم، ونظرا لأن هناك وسائل عديدة ووحدات عديدة للاتصال، أصبح لدى الناس فرص عديدة للاختيار، وهم سيختارون في أغلب الأحوال

ما يتفق مع آراءهم واتجاهاتهم القوية، لأن المسافة التي تفصل بين الناس ووسائل الاعلام كبيرة فإن عملية القراءة والرؤية والاستماع التي تعتبر إلى حد ما عملية فردية أي يمارسها الفرد وهو في عزلة، تجعل الناس يعتمدون بشكل أكبر على الجماعات الاجتماعية التي ينتمون إليها كما يعتمدون على الناس الذين لا يواجهون لهم النصيحة، علاوة على ذلك فإن قدرا كبيرا من المعلومات ينتقل إلى مرحلتين أو مراحل متعددة من وسائل الاعلام إلى قادة الرأي ثم إلى التابعين، والأمر الهام أن قنوات الاتصال الشخصية تعمل جنبا إلى جنب مع قنوات الاتصال الجماهيرية، وأن لهذه القنوات الشخصية تأثير كبير على المجتمع .

وتعتبر نظريات الاتصال من الأصول النظرية لتكنولوجيا التعليم حيث يعتبر الاتصال أساس كل موقف تعليمي فلقد أضافت نظرية الاتصال بعض المستحدثات التكنولوجية إلى مجال تكنولوجيا التعليم كالفديو التفاعلي والوسائط المتعددة .

ما هو الاتصال؟

الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي . إذن هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة ربطا ديناميكيا . فليس من الممكن أن نتصور جماعة أياً كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما .

ويمكن القول أيضاً أنه الطريقة التي تنقل المعرفة والأفكار بواسطتها من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو هذه الجهة أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه أو إقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه . مثل المحاضرة أو الندوة أو المؤتمر العلمي أو المقابلة وغير ذلك.

ويعرف ياغي (1403هـ، 156) الاتصال الشخصي بأنه " عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما".

وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب على الاتصالات التنظيمية بأنها " عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة " (علاقي : 1405هـ، 616) وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف الاتصال بأنه عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين .

ويقضي الموظف في المتوسط 75% من وقت العمل في عمليات اتصال، تزيد كثيرا في الأفراد الذين يعملون في الاتصال الجماهيري .

أهمية الاتصال:

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات والرقابة ، ويوضح كل من علاقي (1405هـ، 617-618) ، (حريم ، 1997م، ص332،333) ، والشماع ، وحمود (1420هـ، ص203،204) أن أهمية الاتصال بالنسبة للمدير والمنظمة (المدرسة) تتبع من عدة نواحي أهمها ما يلي :

- 1 - أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله ، حيث أشار القعيد (1421هـ ، ص379) إلى أن الدراسات أوضحت أن النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد في(85%) منه على البراعة الاتصالية و(15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .
- 2- أن الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية - ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95% من وقت المديرين ، هذا فضلاً عن أعمال مدير المدرسة التربوية التي تعتبر كلها اتصالات.
- 3 - أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المدرسة وتطورها
- 4- أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للطلاب والعاملين في المدرسة ، وهو ما تسعى وتدور حوله كافة الجهود التربوية في المدرسة .
- 5- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المدرسة ، وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها .
- 6- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمدرسة .
- 7- وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات العاملين في المدرسة .
- 8 - وسيلة لتحفيز العاملين والطلاب في المدرسة للقيام بالأدوار المطلوبة منهم .

أهداف الاتصال: يهدف الاتصال إلى تحقيق نوعين من الأهداف هما : الهدف العام ، والهدف الخاص

■ الهدف العام للاتصال : عادة ما تسعى الشعوب إلى الاتصال بترائها ؛ أي الاتصال بما خلفه الآباء والأجداد من معارف وخبرات وتجارب وقيم ، كما تسعى إلى الاتصال بما خلفته الشعوب الأخرى . وهذا النوع من الاتصال يساهم في إغناء تجارب الأبناء .

■ الهدف الخاص للاتصال : وهذا الهدف يتوزع بحسب المرسل أو المستقبل :

■ وجهة نظر المرسل : يهدف المرسل إلى التأثير في المستقبل أو إعلامه بالأخبار أو إقناعه بالأفكار أو نقل الأفكار إليه أو تعليمه . مثل : سعي المدرس لنقل المعرفة إلى طلابه ، وسعي الخطيب إلى التأثير العاطفي والوجداني في عامة الحضور وسعي طالب الوظيفة في إبراز قدراته ومهاراته الذاتية والعلمية في لجنة المقابلة ، وغير ذلك .

■ وجهة نظر المستقبل : يهدف المستقبل من تلقي رسالة المرسل إلى فهم الأفكار ومعرفة الأخبار والأخبار وتعلم مهارات جديدة وفهم ما يحيط به من أحداث ومشكلات والحصول على معارف تنمي شخصيته وتهينه على حل مشكلات حياته الراهنة والمستقبلية .

يشير سيزلاقي والاس (1412هـ، 360-361) إلى أن سكوت ومتشيل قاما بتحديد وعرض الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال داخل المنظمة ، عن طريق: توجيه الاتصال، والأغراض التي يخدمها الاتصال، والمسائل النظرية، وجوانب البحث التي ركز عليها الباحثون الذين تولوا دراسة ذلك الجانب المعين للاتصال .

الوظيفة (الفرصة)	التوجه	الأهداف	مجال التركيز القطري والبحث
الانفعال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة، والتعزيز ونظرية التوقع، وتعديل السلوك .
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية	التصميم التنظيمي

المصدر: سيزلاقي، والاس، 1412هـ، 360.

يتضح من الجدول السابق ارتباط كافة الأهداف التي تسعى عملية الاتصال لتحقيقها بمهام وأدوار مدير المدرسة ، وبذلك تتضح أهمية عملية الاتصال بالنسبة له والتي سوف نناقشها من خلال الفقرة التالية.

وظائف الاتصال:

تؤدي عملية الاتصال الوظائف الآتية :

1. نقل الرسالة من طرف إلى آخر .
2. استقبال البيانات والاحتفاظ بها .
3. تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها .
4. التأثير في العمليات الفسيولوجية للجسم و تعديلها .
5. التأثير في الأشخاص الآخرين و توجيههم .

عناصر عملية الاتصال:

تتكون عملية الاتصال كما ذكر الطوبجي (1405هـ ، ص28) من أربعة عناصر لا تتم عملية الاتصال إلا بها وهي: (المرسل ، والرسالة ، والوسيلة ، والمستقبل) ، و يضيف حريري (1420هـ، ص86،85) إلى تلك العناصر الأربعة عنصراً آخر مهم هو (التغذية الراجعة) ، وفيما يلي نتناول كل عنصر من تلك العناصر بشيء من الإيجاز :

1 - المرسل :

وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال وهو الطرف الأول في عملية الاتصال لأنه المسؤول عن اختيار شكل الرسالة وطبيعتها ومضمونها وطريقة إيصالها .

المهارات العامة للمرسل :

- العلم الجيد بالموضوع الذي يريد إرساله .
- الذكاء الوظيفي .
- وضوح الهدف .
- القدرة على التعبير .
- القدرة على تحصيل المعرفة .
- القدرة على إدراك فحوى الكلام .
- القدرة على اختيار قناة الاتصال وتوظيفها .

■ القدرة على التقويم .

المهارات الخاصة للمرسل :

■ مهارة التحدّث .

■ مهارة الكتابة .

■ مهارة القراءة السليمة .

■ مهارة الإصغاء الإيجابي .

أنواع المرسل :

■ المرسل المبدع .

■ المرسل الدقيق .

■ المرسل العادي .

■ المرسل المشوّش .

2 - الرسالة :

وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً.

شكل الرسالة : هو الصورة التي تحملها الرسالة ، والشكل في الرسالة خمسة أنواع ، هي :

■ **الشكل اللغوي :** النصوص المكتوبة والشفوية ، الكتب ، الصحف والإعلانات .

■ **الشكل اللوني :** اللوحات - الوسائل التعليمية ، الإيضاحية - الأطالس الجغرافية - الرسوم المصاحبة للمواد المكتوبة في المعاجم والمجلات .

■ **الشكل الضوئي :** إشارات المرور .

■ **الشكل الرقمي :** الجداول - البيانات الإحصاءات - حسابات البنوك ، والمؤسسات .

■ **الشكل الصوتي :** الإذاعة ، مكبرات الصوت ، المؤثرات الصوتية المصاحبة للأشرطة السينمائية والتلفازية والمسلسلات.

مضمون الرسالة : هو المحتوى المراد إيصاله إلى المستقبل في شكل من أشكاله السابقة .

وأنواع المضمون كثيرة تشمل كافة جوانب الحياة الفكرية ، والوجدانية ، والعلوم الإنسانية : كالفن والحقوق والسياسة والتاريخ والجغرافية والتربية ، والعلوم التطبيقية كالطب والفيزياء ، وغير ذلك .

طبيعة الرسالة : تُقسم الرسالة بحسب طبيعتها إلى ستة أنواع ، هي :

■ أ- **الرسالة الحيادية :** هي الرسالة الوصفية التي تعرض الشيء كما هو في الواقع دون أن تقرنه برأي كاتبه أو مقدّمه ودون أن تضمنه أية مشاعر أو أحاسيس . مثل الأفلام الوثائقية .

■ ب- **الرسالة الانتقادية :** هي الرسالة التي تحرص على بيان الصواب والخطأ في الموضوع.

■ ج- **الرسالة الترسيفية :** هي الرسالة التي تجعل هدفها ترسيخ ما هو قائم وتبتعد عن التشكيك فيه .

■ د- **الرسالة الوعظية :** هي الرسالة التي تسعى إلى تنوير الناس وتعليمهم وتربيتهم من خلال بيان الخطأ الصواب والنافع والضار في القضايا الدينية والاجتماعية .

■ هـ- **الرسالة الخبرية :** هي الرسالة التي تهدف إلى إيصال خبر من الأخبار إلى المستقبل سواء أكان هذا الخبر ساراً أم محزناً .

■ و- **الرسالة التحليلية :** هي الرسالة التي تفتت النص إلى جزئياته لتتمكن من وعي مكوناته ومن إدراك العلاقة بينها ومن معرفة أسبابها ونتائجها.

3 - الوسيلة :

وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل .

أوهي القناة التي تتكفل بنقل الرسالة إلى المستقبل . فقد تكون هذه القناة اللغة البشرية المنطوقة كالنفاذ والإذاعة والخطابة والمؤتمر ، ووقد تكون اللغة البشرية المكتوبة في الكتب والمجلات والإعلانات وقد تكون في الخط (الخرائط واللوحات) أو الضوء والصوت

المستويات اللغوية الوظيفية لقناة الاتصال :

■ أ - **المستوى التذوقي الجمالي :** يستخدم هذا المستوى النصوص الأدبية التي تسعى إلى إقناع الآخرين وإمتاعهم من خلال التأثير الوجداني في نفوسهم . ويحتاج هذا المستوى إلى اللغة الفصحى كالقصص والروايات والمسرحيات والشعر . وأحياناً يميل هذا المستوى إلى الجانب الشفوي فيقدم منطوقاً كالشعر النبطي . والمسلسلات ...

■ ب- **المستوى العلمي النظري:** يُستخدم هذا المستوى في النصوص العلمية التي تسعى إلى تقديم معرفة أو ترسيخ مهارة تخص علماً من العلوم الإنسانية والتطبيقية والهندسية والطبية .

■ ج- **المستوى الاجتماعي الوظيفي :** يُستخدم هذا المستوى في قضايا الاتصال الاجتماعي الوظيفي اليومية كالبيع والشراء والعلاقات الاجتماعية العامة والخاصة . وتلجأ قناة الاتصال فيه إلى العامة

الضوابط اللغوية لقناة الاتصال :

من أجل التأثير في المستقبل لابد من الالتزام بثلاثة ضوابط لقناة الاتصال هي :

- أ- قدرتها على إيصال المحتوى . فكثيراً من النصوص ذات المحتوى العلمي تمتلك لغة ركيكة فتفقد القدرة على التأثير في المستقبل .
- ب- تيسيرها وتقديمها بشكل مرتّب ومنظم ، مثل اختلاف طرق إيصال المعلومة لدى أساتذة الجامعات .
- ج- مراعاتها للمستوى العقلي للمستقبل ، مثل مخاطبة من هم أدنى منا علماً .

4 - المستقبل :

وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموز ويحاول إدراك معانيها .
أو هو الطرف الذي يتلقّى رسالة المرسل ويفهمها ويتفاعل معها ويبيدي رأيه فيها .
يحتاج المستقبل إلى نوعين من المهارات لكي يكون مؤهلاً لاستقبال رسالة المرسل والتفاعل معها .
أ- المهارات العامة للمستقبل وهي :

- 1- المهارة اللغوية .
- 2- المهارة العقلية .
- 3- المهارة النقدية .
- 4- المهارة الأخلاقية .

المهارات الخاصة للمستقبل وهي :

- 1- مهارة فهم الرسالة واستيعاب مضمونها ودلالاتها والتفاعل معها .
- 2- مهارة الارتباط الدلالي المتبادل .
- 3- مهارة إبداء الرأي في قضايا المجتمع والوطن والأمة .
- 4- مهارة اكتساب الخبرات وتعديل أنماط السلوك .

5 - التغذية العكسية (أو الاستجابة) :

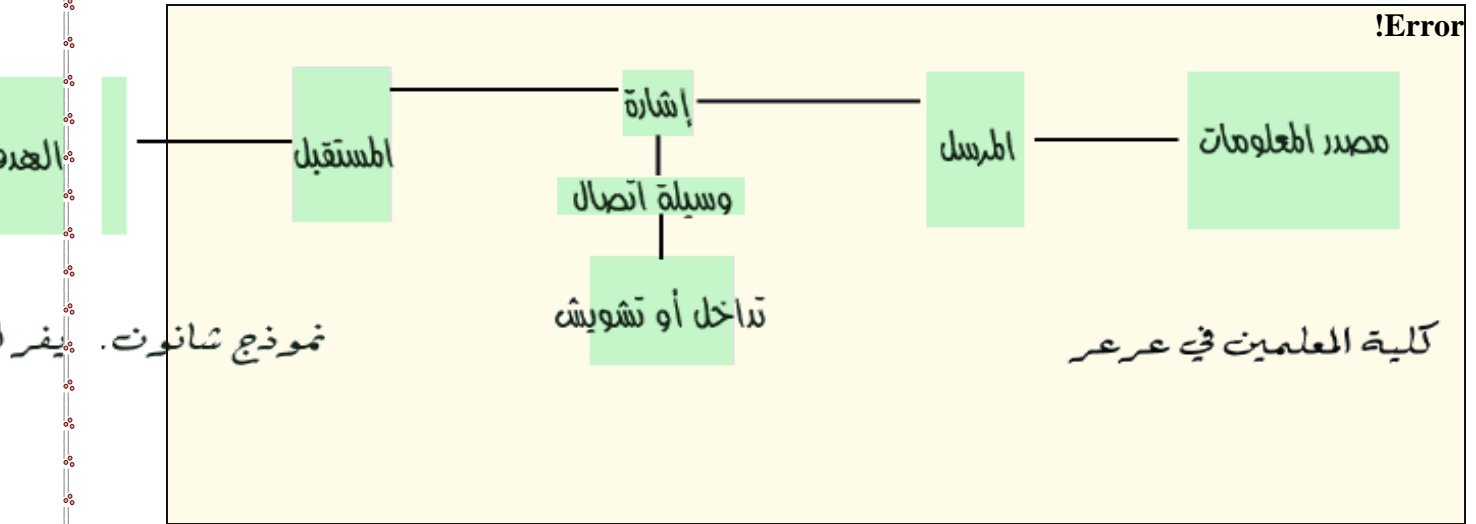
وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة ، ويشير سالم وآخرون (1994م) إلى أن سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف الموقف، فمثلاً في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل

مهمة في عملية الاتصال حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين التغيير بعملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنشأة".

نماذج لعملية الاتصال:

هناك العديد من النماذج التي وضعها علماء الاتصال والتي توضح عناصر عملية الاتصال ومن هذه النماذج :

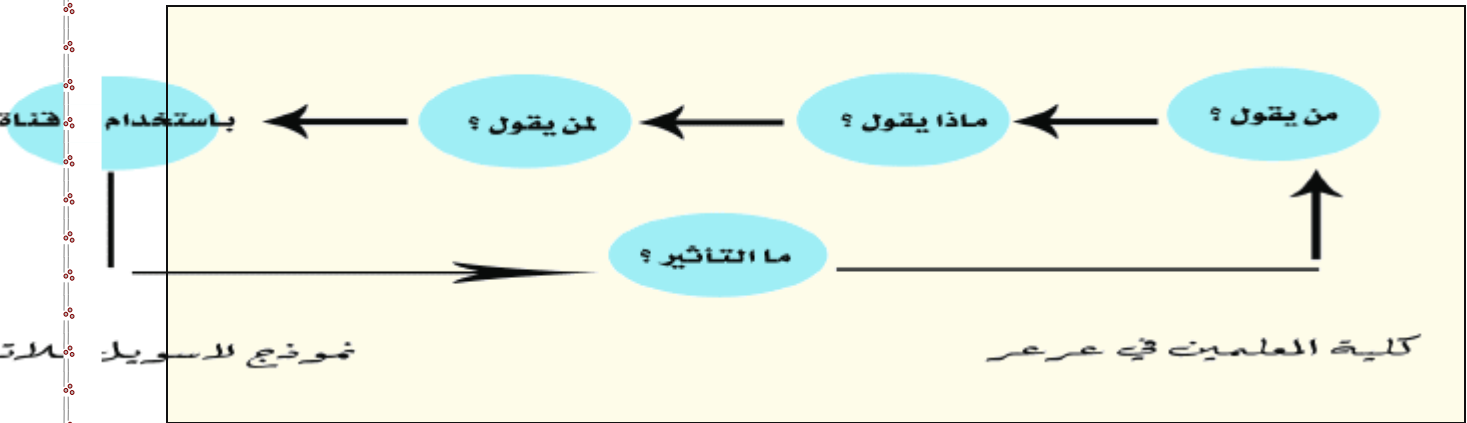
1 - نموذج شانون . ويفر:



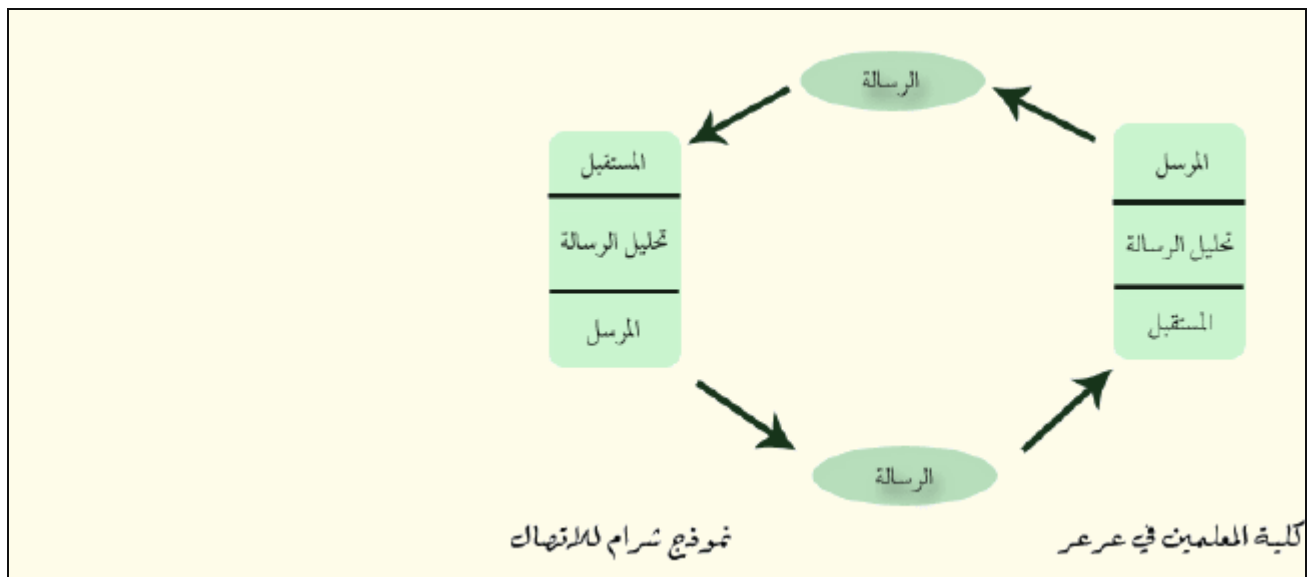
2. نموذج لاسويل : ويحدد لاسويل عناصر عملية الاتصال من خلال الإجابة عن خمس أسئلة :

- من يقول ؟ (المرسل)
- ماذا يقول ؟ (الرسالة)
- لمن يقول ؟ (المرسل)
- بأي وسيلة أو قناة ؟ (قناة الاتصال)
- ما التأثير ؟ (التغذية الراجعة)

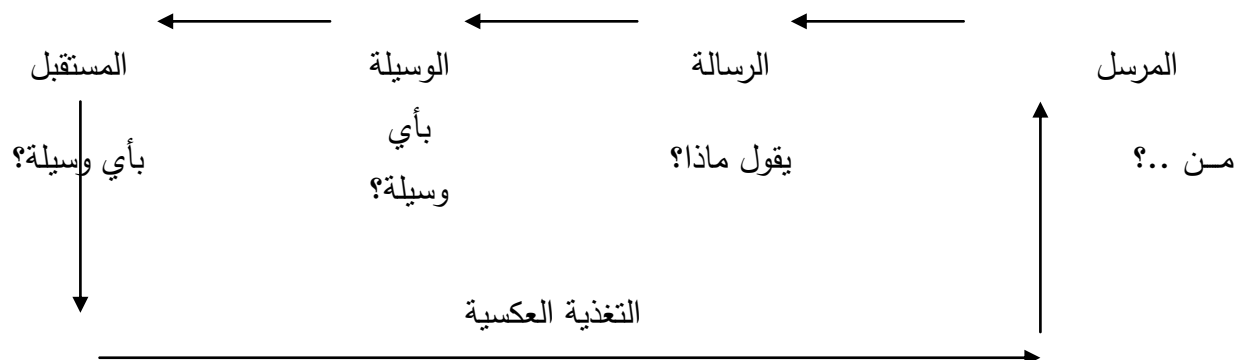
Error!



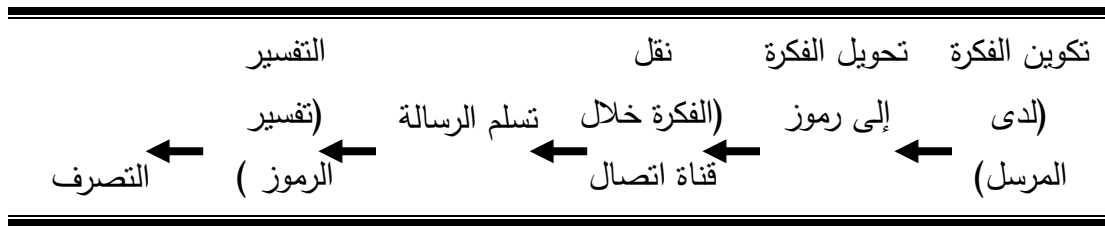
3 - نموذج شرام :



الصور البسيطة لعملية الاتصال



ولأن عملية الاتصال لا تتم وفقاً للتقسيم السابق لعناصر الاتصال وإنما هو لغرض الدراسة النظرية فقط ، فقد طورت عدة نماذج لتوضيح خطوات الاتصال ، وتم إدخال عناصر أخرى - وإن كانت تستند على العناصر السابقة - ومن أشهر تلك النماذج نموذج ديفز (1997م) الذي يقسم عملية الاتصال إلى ست خطوات متتالية هي : تكوين الفكرة لدى المرسل ، ثم تحويل الفكرة إلى رموز ، ثم نقل الرسالة خلال قناة الاتصال ، ثم تسلم الرسالة ، ثم تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى ، ثم القيام بعمل أو تصرف ما . (العديلي ، 1416هـ ، 458-457) .



عملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعان (رسالة) من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف المواقف . وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها .

وقد تصل الرسالة سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا ويتقبلها ويتصرف حيالها حسب ما يتوقعه المرسل . وتعتبر عملية الاتصال في هذه الحالة ناجحة . وقد تصل الرسالة إلى المستقبل ولكنه لا يفهمها أو لا يتقبلها ومن ثم لا يتصرف بالنسبة لها كما يبرجو المرسل وفي هذه الحالة فإن عملية الاتصال تعتبر غير ناجحة ، وربما لا تصل الرسالة على الإطلاق لسبب أو لآخر أو قد تصل ناقصة أو مشوشة . وهذه الاحتمالات موجودة دائماً ويرجع فضل عملية الاتصال إلى عنصر أو أكثر من عناصر عملية الاتصال . ولكن من الممكن أن يتحقق المرسل من نتيجة رسالته عن طريق (إرجاع الأثر) أو ما يسمى أحياناً (التغذية المرتدة) والمقصود بذلك أن يحاط المرسل علماً بما يترتب على رسالته من آثار عند المستقبل أو إذا ما ضلت سبيلها لسبب ما ولم تصل إليه أو وصلته ناقصة أو مشوشة أو مخوكة . ويكون مسار إرجاع الأثر عكس مسار عملية الاتصال الأصلية أي تكون من المستقبل إلى المرسل ووظيفتها تصحيح المفاهيم عند المستقبل أو إقناعه بها .

معوقات الاتصال:

توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين ، إلا أنه يمكن تصنيف تلك العوامل كما أشار سيزلاقي وولاس (1412هـ ، ص ص 366-369) إلى مجموعتين هما :

أولاً: تحريف المعلومات :

تتكون عملية الاتصال - طبقاً لما سبق أن بيناه - من عناصر متداخلة ومعقدة ، ونظراً للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال ، وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

1- خصائص المتلقي :

يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة ، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة، ويتصف بالنفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب وعلى المكافأة التي تنتظره ، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للتشاؤم فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع.

2- الإدراك الانتقائي :

حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل.

3- المشكلات اللغوية :

تعتبر اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين، فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة، أو أن تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على منهم خارج هذه المجموعة فهمها كأن يبتسم المدرس مثلاً للطالب ويقول له مبروك إن نتيجة الاختبار سلبية في حين أن الطالب لا يدرك معنى كون الاختبار سلبياً .

4 - ضغوط الوقت :

يشكو المديرون من أن الوقت هو أندر الموارد ، ودائماً يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة، ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كأن يصدر المدير أمراً شفويّاً لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحدد من خلاله المسؤوليات، إضافة إلى أن الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلاً في ذهن المدير .

ثانياً: حجم المعلومات :

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات، ومن الشكاوى السائدة في أوساط المديرين في المنظمات (المدارس) أنهم غارقون في المعلومات. فإذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فإن العمل الفعلي للمنظمة (المدرسة) لن يؤدي مطلقاً. ويمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى أربعة أقسام رئيسية :

2. قنوات الاتصال

1. معوقات شخصية

4. الاتصال غير اللفظي

3. اللغة والألفاظ

1- المعوقات الشخصية:

قد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، منها تصنيف وتقسيم أفراد المجتمع أو القولية Stereo typing ، فإنها تؤدي إلى سوء استقبال وتفسير الرسالة، كذلك فإن وجود خلفيات وأفكار متعددة لدى جماعة المستقبلين يؤدي إلى إدراكات متعددة وقد تكون متناقضة لدى المستقبلين .

مثال ذلك أن نجد سلوكاً يتصف بالكرم من أحد مواطني بلدة تتسم بالحرص، فقد يثير ذلك خوفاً مما يستهدفه الشخص، بدلاً من الترحيب بسلوكه الحميد .

2- قنوات الاتصال :

قد يسبب سوء اختيار قناة الاتصال إعاقة وصول الرسالة. مثال ذلك فإن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفوية ووجهاً لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضاء وغيرها .

وعلي العكس فان التعليمات و الإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة، أو مكتوبة وشفهية معا إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقي تغذية مرتدة فورية .

3- اللغة والألفاظ :

يسبب سوء تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة، نتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية و الثقافية و الخبرات المتراكم لدي المتلقين، ولذلك علي المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعني المطلوب .

وقد وجد أن بعض الكلمات الشائعة لها أكثر من 28 تفسيراً، مثال لذلك عندما أعلن أحد المديرين ضرورة العمل بأقصى كفاءة إنتاجية، فقد فسرها البعض بضرورة زيادة الإنتاج مهما كانت التكاليف، وفسرها آخرون بضرورة ضغط نفقات الإنتاج، في حين فسرها آخرون بضرورة زيادة عدد العاملين لزيادة الإنتاج .

4- الاتصال غير اللفظي :

يسبب عدم توافق الإشارات غير اللفظية مع الرسالة اللفظية عائقاً لوصول الرسالة، تؤدي إلى الإرباك والتشويش و عدم التأكد لدي المستقبل .

مثال لذلك أن يستدعي أحد المديرين موظفاً مجتهداً ويبلغه بقرار نقله، بينما يكون ذهن المدير منهمكاً في مشكلة أخرى، فيستقبل الموظف الخبر علي أنه عقوبة ما، لهذا يجب علي المرسل الانتباه ليس فقط إلى الرسالة اللفظية بل أيضاً إلي الرسالة غير اللفظية المصاحبة .

وللتغلب على تأثير هذه المعوقات في عملية الاتصال يجب مراعاة الآتي:

1. تقديم المعلومات بشكل يتفق ورغبات الشخص ، فالشخص يقبل على المعلومات أو يعرض عنها ، طبقاً لما إذا كانت تتفق مع احتياجاته أم لا ، وهذا يدعو الإدارة إلى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعاً لها .

2. تقديم المعلومات في وحدات صغيرة

3. إتاحة الفرصة للشخص المرسل إليه المعلومات لأن يشرح وجهة نظره في المعلومات ورد الفعل نفسه-وذلك يهيئ لمرسل المعلومات الفرصة لكي يتأكد من أن المعني الذي يقصده هو بذاته المعنى الذي فهمه المرسل إليه .

والهدف كله هو إيصال أكبر كمية من المعلومات الدقيقة والصحيحة إلى العاملين دون تأخير أو تشويش الذي قد يدعو إلى انتشار الشائعات وقيام جهاز الاتصالات غير الرسمي بين العاملين بالمنظمة والذي قد يؤثر تأثيرا ضارا في الروح المعنوية والكفاءة الإنتاجية .

أقسام الاتصال :

1. شفوي أو مكتوب .
2. لفظي أو غير لفظي .
3. أفقي أو رأسي .
4. رسمي أم غير رسمي .

الاتصال غير اللفظي:

لماذا نهتم بالاتصال غير اللفظي؟

1. لأن عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية يشكل أحد معوقات الاتصال .
2. يمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح أو تأكيد الرسالة اللفظية .
3. التعبيرات غير اللفظية أكثر ثباتا بالذاكرة لأنها تری بالعين أو الحواس الأخرى .
4. التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة علي توصيل الاتجاهات والمشاعر .

أقسام الاتصال غير اللفظي :

يمكن تقسيم الاتصال غير اللفظي إلى 4 أقسام رئيسية :

1. اتصال مادي. ويشمل تعبيرات الوجه، مستوي الصوت، تعبيرات و حركات الجسم .
2. الإشارات. مثل الأعلام، إطلاق المدفعية 21 طلقة، البوق أو السارينة .
3. الرموز. مثل استخدام رموز تدل علي المكانة الاجتماعية أو الدينية أو العلمية .
4. استخدام الجماليات. مثل استعمال الموسيقى أو اللوحات الفنية .

مظاهر الاتصال غير اللفظي:

1. اتصال ساكن " استاتيكي "
2. اتصال حركي " ديناميكي "

الاتصال غير اللفظي الساكن:

1. الاتصال المادي: يعبر عن حرارة المشاعر، مثل السلام باليد واتصال العين والتربيت وغيرها .
2. الوقفة : تعبر عن مدي الرسمية أو الودية، مثل الاعتدال الارتخاء، طي اليدين أو الرجلين .
3. المسافة : قرب أو بعد المسافة من الشخص الآخر تعتبر رسالة ودية في الثقافة الشرقية، إلا أنها قد تعني معاني عكسية في ثقافات أخرى .
4. الاتجاه : يتم الاتصال بين الأفراد وجها لوجه، أو جنبا لجنب، أو حتى بالظهر. يفضل المتعاونون الجلوس متجابين، بينما يفضل المتنافسون التواجه .

الاتصال غير اللفظي الحركي:

1. تعبيرات الوجه .الابتسام والعبوس، رفع الحاجبين، التقطيب، التثاؤب. ويلاحظ أن دلالاتها واحدة في معظم الثقافات .
2. الإيماء باليد هي الأكثر استعمالا و الأقل فهما، حيث أن معانيها شديدة المحلية .
3. طريقة النظر: اتصال العينين يعتبر من الطرق القوية في التأثير، فهي تنقل المشاعر بسهولة، كما يمكنها التعبير عن الاهتمام أو الملل .

تحليل بعض الحركات الشائعة:

- الحركة الأفقية "للأمام والخلف":**الشخص الذي يميل لتحريك يديه للأمام و الخلف أثناء المناقشة، يميل لأن يكون مبادرا ومقداما، يتوقع منه الناس القدرة علي إحداث تغييرات جذرية في الموقع الذي يعمل فيه .
- الحركة الرأسية "لأعلى و أسفل":**الشخص الذي يميل لتحريك يديه لأعلى و أسفل أثناء السلام باليد، يميل لأن يكون شخصا معبرا، يتوقع منه الناس القدرة علي ترويج الأفكار، وتسويق الخطط والبرامج الجديدة .
- الحركة الجانبية :** الشخص الذي يميل لتحريك يديه جانبيا، يميل لأن يكون مستمعا جيدا وناقلا جيدا للمعلومات، يتوقع منه الناس القدرة علي التوجيه و نقل الأفكار عن الآخرين .
- حركة العينين :** التحديق مباشرة في وجه محدثك يكون دلالة علي الصراحة و الوضوح، ويعطي إحساسا بالثقة. بينما تكرر النظر لأسفل يعطي إحساسا بالتواضع ودوران العين في اتجاه علوي يعطي إحساسا

بالتعب أو البحث عن معلومة غائبة .

الاقترب أو الابتعاد "عن محدثك": لكل شخص مساحة يعتبرها حرما خاصا به غير مسموح للجميع اختراقه، و كلما ازدادت مكانة الشخص ازدادت مساحة هذا الحرم، وقلت قدرة الآخرين علي اختراقه، وزادت قدرته علي اختراق حرم الآخرين وقد يعني الاقترب الزائد من محدثك الحميمية، كما قد يعني التقليل من مكانته، ويكون الفاصل في ذلك للتعبيرات الأخرى المصاحبة .

أسلوب التحدث: يعتبر أسلوب التحدث مكملا لمحتوى الحديث، من لهجة، نغمة، ومعدل الكلمات. ويمكن لأسلوب الحديث أن يكون معبرا عن الرسالة أو مفسرا أو مؤكدا لها ولهذا يجب على المتحدث أن يهتم بالصوت، ليس كناقل للرسالة، ولكن كجزء أساسي مكمل لها .

الصمت : من أساليب الاتصال التي يمكن استغلالها بأكثر من طريقة، بل يمكن استخدامه للتعبير عن معان متناقضة، حسب طبيعة كل موقف .

و على سبيل المثال فإن فترة صمت قد تستغل كفاصل بين أجزاء الرسالة، أو لخلق جو من التوتر. كذلك يمكن استغلالها للتعبير عن الإعجاب، أو عدم الإعجاب، أو التقدير أو الاحتقار، وذلك أيضا حسب التعبيرات المصاحبة وبشكل عام حاول تجنب الحركات الآتية فهي تؤدي إلى توتر المستمعين وتظهر توتر القائم بالعرض .

1. اللعب بالسلسلة أو المفاتيح أو العملة النقدية .

2. العبوس أو التقطيب .

3. لعق الشفاه .

4. تنسيق الشعر أو الملابس .

5. وضع اليد في الجيب .

شبكات الاتصال :

ينظر إلى التنظيم الإداري على أنه شبكة معقدة من العلاقات المتداخلة بين الأفراد . وتنعكس تلك العلاقات على وجود شبكات متعددة أو طرق كثيرة للاتصال بين أعضاء التنظيم ،ومن هذه الطرق ما يلي :

1. الاتصال الذي يتم من خلال انتقال الرسائل طبقا لخطوات تسلسل السلطة في التنظيم . ويمكن أن يكون ذلك من أسفل إلى أعلى أو من أعلى إلى أسفل ، أو الاتصال الأفقي (بين الزملاء) .

2. الاتصال الذي يتم على شكل حرف .

3. الاتصال الذي يتم على شكل حرف .

وتتوقف طريقة الاتصال المناسبة على ظروف التنظيم نفسه والخصائص المميزة لسلوك أعضائه وذلك يتطلب التفهم للنواحي التالية :

1. إن طريقة الاتصال المتبعة في نقل الرسائل تؤثر بشكل واضح في دقة المعلومات التي تحتويها تلك الرسائل .

2. تنعكس طريقة الاتصال المطبقة بالتنظيم على طريقة ومستوى أداء الفرد لواجباتهم .

3. تؤثر طريقة الاتصال على مستوى رضا الأفراد ومجموعات الأفراد عن وظائفهم .

وبذلك يمكن القول أن هيكل الاتصال الذي يتم اختياره وتطبيقه سوف يلعب دورا هاما في تحديد أنماط التفاعل بين الأفراد داخل التنظيم .

العوامل التنظيمية التي تؤثر في عملية الاتصال :

هناك العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير أساسي على فاعلية الاتصال تذكر منها ما يلي :

1. مركز الفرد في التنظيم الهرمي: لا شك أن مركز الفرد في التنظيم الرسمي له صلة كبيرة بعملية الاتصال التي تتم داخل هذا التنظيم . وهناك ثلاثة أبعاد لعملية الاتصال التنظيمي:

• تدفق الاتصالات من أعلى إلى أسفل

• تدفق الاتصالات من أسفل إلى أعلى

• تدفق الاتصالات بشكل أفقي في المستويات التنظيمية المختلفة .

وقد نالت الاتصالات الأفقية والاتصالات التي تتدفق من أسفل إلى أعلى اهتماما قليلا في الأوساط الإدارية .

وقد نتج ذلك من النظرة الضيقة للمديرين إلى عملية الاتصالات على أنها عبارة عن أوامر وتعليمات وسياسات

صادرة من الإدارة العليا إلى مستوى تنظيمي أقل ، كما ارتبطت هذه النظرة بالمعلومات والتقارير التي تعد من مستوى الإدارة المباشرة ويتم إرسالها إلى الإدارة في المستويات التنظيمية العليا .

2. زيادة فهم العاملين بحقيقة الاتصال وأهميته: ويتحقق ذلك بتوعية العاملين بأهميته عن طريق البرامج التدريبية ويرتفع مستوى التدريب كلما ارتفع المستوى الوظيفي لأن العائد له تأثير على تيسير وتنشيط الاتصالات داخل المنشأة .

3. إعادة تنظيم المنشأة بما يكفل تيسير وتنشيط الاتصالات من أهداف عملية تيسير الاتصالات وتبسيطها وتقصير قنواتها ما يلي :

أ. اختصار الوقت والجهد .

ب. زيادة عدد المراكز التي تتخذ القرارات.

ج. تبادل المعلومات.

د. تقصير خطوط الاتصال.

هـ. تضيق نطاق الإشراف بإلغاء بعض المستويات الإدارية التي لا يحتاج إليها العمل.

4. تطوير مهارات الاتصال بالنسبة للعاملين وهذه المهارات هي :

مهارات التحدث: وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين .

مهارات الكتابة: وهي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقيه أسلوبهم في الكتابة .

مهارة القراءة : وهي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.

مهارة الإنصات : اختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه.

مهارة التفكير : وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال زيادة مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال.

تطوير نظم حفظ المعلومات : يجب أن يتوافر في أي نظام لحفظ المعلومات والبيانات السهولة والبساطة والوفر في المال والجهد والاقتصاد في المساحة المطلوبة لعملية الحفظ وتحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة لهذه المعلومات والبيانات .

الاتجاه نحو ديموقراطية القيادة : هي تعني شورى ومشاركة من جانب العاملين وتعرف على أفكارهم وآرائهم . وهي تعني أيضا اتصالات أنشط وأصدق ، أيسر وانخفاضا في الإشاعات .

تدعيم الثقة بين العاملين في المنشأة : وذلك يؤدي إلى تيسير الاتصالات وتقليل وقت الاتصالات . وفي ظل انعدام الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين وأفراد الجمهور يكون هناك دائما اتصال مكتوب بمستند لإثبات أن هناك اتصالا قد تم ولإثبات موضوع الاتصال .

تخلي العاملين عن الاتجاهات السالبة : إذا سادت الاتجاهات الموجبة المنشأة سادت الاتجاهات الموجبة نحو المعاملة مع الجمهور ومع العاملين بعضهم بعضا .

توعية العاملين بالفروق الفردية بين الأفراد تخليص العاملين من العقد والمشكلات النفسية حتى لا تكون معوقا للاتصال الجيد .

تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات وذلك لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل نقص المعلومات .

تنشيط الاتصالات الأفقية وذلك حتى يتمكن العاملون في مستوى إداري معين الاتصال ببعضهم البعض في مختلف الإدارات فهو يقلل من المشكلات التي يسببها مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد وكذلك لضمان التعاون بين إدارات المنشأة ومعرفة العاملين بالمنشأة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى ولكن ينبغي للمرؤوس أن يحصل على إذن رئيسه قبل الاتصال بالإدارات الأخرى كما يجب أن يخطره بنتائج هذه الاتصالات الأفقية التي هو طرفا فيها .

تقييم نتائج الاتصال : وذلك للتأكد من تحقيق أهداف الاتصال

وهذا التقويم هو المدخل لتطوير وتحسين الاتصالات مستقبلاً X. وذلك حينما يقوم أربعة من المرؤوسين من أماكن مختلفة بالتنظيم الهرمي بكتابة تقارير إلى رئيسهم الذي يقع مركزه بينهم جميعاً Y.

برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال :

دليل المدرب يهدف هذا الجزء من البرنامج إلى تنمية مهارات الاتصال لدى مديري المناطق ومديري المدارس التعليمية .

1. يبدأ هذا التدريب بتعريف المتدربين بموضوع المحاضرة.
2. يتم توجيه السؤال التالي للمتدربين " ماذا نعني بالاتصال ؟ وما هو الدور الذي يلعبه في حياتنا اليومية سواء العامة أو الخاصة أو العملية ؟
3. يقوم المدرب بتعريف الاتصال وأهميته ووظيفة عملية الاتصال .
4. يناقش المدرب مع المتدربين عناصر الاتصال ويحاول أن يصل من خلال المناقشة إلى تلك العناصر وما هو المقصود بكل منها .
5. يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات من 3 إلى 5 أشخاص ويطلب منهم تحديد ما هي المعوقات المختلفة التي تواجههم ويطلب منهم عرض ما توصلوا إليه . ويحاول المدرب بعد ذلك تصنيف هذه المعوقات .
6. يوضح المدرب ما هي شبكات الاتصال ويعطي على ذلك أمثلة ، بالإضافة إلى أنه لا بد من توضيح ما هي النواحي المؤثرة على تلك الأشكال من الشبكات .
7. يتم توزيع تمرين "سلوكي في الجماعات" بهدف تعريف المتدرب كيفية سلوكه في الجماعات .
8. يتم توزيع تمرين الاتصالات الشخصية بين الناس .
9. يتم مقارنة التمرينين السابقين وتوضيح كيف أن سلوك الإنسان في الجماعات يؤثر ويتأثر باتصالاته الشخصية بين الناس .
10. يعرض المدرب ما هي العوامل التنظيمية المؤثرة على عملية الاتصال.

11. يقوم المدرب - إذا توافر لديه الوقت- بتوزيع استقصاء "فن الإنصات" ومنه يعرف المتدرب هل هو حقا منصت جيد أم أنه يفتقد إلى تلك المهارة ويوضح أن الاتصال ليس فقط نقل وتوصيل رسالة ولكنه يشمل أيضا الإنصات الجيد للآخرين .

12. ينهي المدرب هذا اللقاء يوضح نقاط تساعد المتدرب على تطوير وتنشيط الاتصال داخل المنظمة

استقصاء سلوكي في المجموعات:

ضع علامة (صح) في الخانة التي تعتقد أنها تصف سلوكك حاليا في كل بعد من الأبعاد المذكورة مع إضافة ما ترى من عبارات أخرى تصف سلوكك ، وذلك ضمن جدول أسماء أعمدته هي:

أبعاد السلوك في المجموعات ،نادرا، أحيانا، غالبا، دائما، ملاحظات ثم ضع هذه الأسئلة في العمود الأول وأجب في الأعمدة الباقية.

1. أنصت للآخرين بإمعان .

2. أعبر بحرية عن مشاعري للآخرين.

3. أعبر بحرية عن اختلافاتي مع الآخرين .

4. آخذ المبادرة في الجماعة .

5. أفهم مشاعر الآخرين .

6. أتردد في الاختلاف مع الأعضاء البارزين .

7. أقبل الملاحظات الناقدة لسلوكي .

8. أعمل على إيجاد صلة بالآخرين في الجماعة .

9. أتجنب مواجهة الصراعات .

10. شديد الحساسية لمركزي في الجماعة .

11. أتحكم في انفعالاتي .

12. أسهم في نشاط الجماعة .

13. يتأثر الغير بآرائك وتفكيرك .

14. أعرض أفكارك بدقة .

15. أنتظر كثيرا قبل اتخاذ أي قرار .

استقصاء الاتصالات الشخصية بين الناس:

ضع علامة (صح) في إحدى الخانات الثلاثة حسب أجابتك على السؤال، وذلك ضمن جدول أسماء أعمدته هي: نعم (دائما) ، لا (نادرا)، أحيانا. ثم ضع هذه الأسئلة في العمود الأول وأجب في الأعمدة الباقية.

1. هل تخرج كلماتك على نحو ما تود في محادثتك .

2. عندما يوجه إليك سؤال غير واضح هل تسأل صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه .

3. عندما تحاول شرح شيء ما هل يتجه مستمعوك إلى تلقينك بكلمات تقولها .

4. هل تفترض فيمن تحدثه أن يعرف ما تحاول أن تقوله دون أن تشرح له ما تعنيه .

5. هل تسأل غيرك عن شعوره إزاء النقطة التي ربما تكون أنت مصدر إبرازها .

6. هل تجد صعوبة في التحدث إلى الآخرين .

7. في محادثتك مع شخص أمور تهم كليهما .

8. هل تجد من الصعب أن تعبر عن آرائك إذا كانت تختلف عن آراء من حولك .

9. هل تحاول في المحادثة أن تضع نفسك موضع من تحدثه .

10. في سياق المحادثة هل تحاول أن تتكلم أكثر من الشخص الآخر .

11. هل تدرك أثر نغمة صوتك على الآخرين .

12. هل تتحاشى قول شيء تعرف أن نتيجته إيذاء الآخرين أو زيادة الطين بلة .
13. هل تجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير .
14. عندما يؤذي أحدهم شعورك هل تناقش معه الأمر .
15. هل تعتذر فيما بعد لمن عسى أن تكون قد آذيت شعوره .
16. هل يزعجك كثيرا أن يختلف أحدا معك .
17. هل تجد من الصعب أن تفكر بوضوح عندما تكون غاضبا من أحد .
18. هل تتحاشى الخلاف مع الآخرين خشية غضبهم .
19. عندما تنشأ مشكلة بينك وبين شخص آخر هل تستطيع مناقشتها دون أن تغضب .
20. هل أنت راض من طريقتك في تسوية خلافك مع الآخرين .
21. هل تظل عابسا متجهما فترة طويلة إذا أثارك أحد .
22. هل تشعر بالحرج الشديد عندما يمدحك أحد .
23. هل بوسعك عموما أن تثق بالآخرين .
24. هل تجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين
25. هل تحاول عامدا متعمدا إخفاء أخطاء عن الآخرين .
26. هل تساعد الآخرين على فهمك بأن توضح ما تفكر وتشعر وتعتقد .
27. هل من الصعب أن تأتمن الآخرين .
28. هل تحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعرك .

29. في سياق المحادثة هل تدع محدثك ينهي كلامه قبل أن ترد على ما يقول .
30. هل تلاحظ أنك لا تكون منتبها أثناء محادثة الآخرين .
31. هل تحاول إطلاقا الاستماع للوصول إلى المعنى المقصود في كلام شخص ما .
32. هل يبدو على الآخرين أنهم يصغون إليك عندما تتكلم .
33. في سياق المناقشة هل يصعب عليك أن ترى الأمور من وجهة نظر الآخر .
34. هل تدعي أنك تستمع إلى الآخرين بينما أنت منصرف عنهم في واقع الأمر .
35. في خلال المحادثة هل تستطيع إدراك الفرق بين ما يقوله محدثك وما يشعر به فعلا .
36. هل تستطيع وأنت تتكلم أن تدرك رد فعل الآخرين إزاء ما تقوله .
37. هل تشعر أن الآخرين يمتنون لو كنت من طراز آخر من الناس .
38. هل يفهم الآخرون مشاعرك .
39. هل يلمح الآخرون أنك تبدو واثقا من صواب رأيك .
40. هل تعترف بخطئك عندما تعلم أنك مخطئ في أمر ما .

فن الإنصات :

- ضع علامة (صح) أمام الإجابة الأكثر اتفاقا مع سلوكك ، وذلك ضمن جدول أسماء أعمدته هي:
- العبارات، دائما (5)، عادة (4) ، أحيانا (3) ، نادرا (2) ، لا تنطبق (1).
- ثم ضع هذه الأسئلة في العمود الأول وأجب في الأعمدة الباقية:
1. أحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل اتخاذ أي قرار .
2. أهتم تماما بمشاعر وأحاديث المتحدث .

3. أنجز المهام المكلف بها بأساليب ابتكاريه جديدة .
4. أركز اهتمامي على ما يقوله المتحدث .
5. أنتقي وأستخدم الكلمات الواضحة الملائمة في التعبير عن أفكارى .
6. أشجع الآخرين على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة .
7. لى القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة .
8. أستمع لكل ما يقوله الطرف الآخر ، بغض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أو لا .
9. أحاول أن يشعر المتحدث دائماً بأنى مدرك لك ما يقوله .
10. لى القدرة على تذكر الأحداث بسرعة حتى فى المواقف الصعبة .
11. أركز على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى المعلومات شفها .
12. أزود العاملين بالقدر الكافى من إرجاع الأثر بالنسبة لأعمالهم .
13. أحاول باستمرار إرجاع الأثر للمرؤوسين عن مدى تقدمهم فى العمل .
14. أخذ فى اعتبارى حالة المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه للرسالة المقدمة .
15. أركز انتباهى واهتمامى على كل ما يقوله الطرف الآخر .
16. عندما أتحدث مع طرف آخر ، أراعى العوامل المؤثرة فى الموقف والمؤثرة فى الموقف والمؤثرة فى الاتصالات بينى وبينه .
17. لى القدرة على تذكر المعلومات حتى بعد فترة من الزمن .
18. لى القدرة على الاستجابة للمعلومات والاستفسارات بأسلوب يلائم وفى الوقت المناسب .
19. عندما أتحدث مع طرف آخر أستطيع أن أستمع لما يدور بيننا من أحاديث .

20. أحول مراقبة التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من الطرف الآخر .

21. لا أبدأ حديثي إلا بعد انتهاء الطرف الآخر من حديثه تماما .

22. أؤمن تماما بأن الزمن كفيل بتغيير الأفراد الظروف المحيطة .

23. أتغلب على كافة الأمور التي تتسبب في المقاطعة والتشويش في حديثي مع الطرف الآخر .

24. لدي القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال .

25. أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتقهم الموقف بصورة أفضل .

26. أتعامل مع الآخرين بأسلوب واضح ومباشر .

27. أهتم بالنقاط الرئيسية وأتجنب الغرق في التفاصيل .

28. أتناوب بسرعة مع وجهات النظر التي لا أتفق معها .

29. أستطيع أن أحدد بدقة الوقت المناسب للحديث والموضوع الذي سأحدث فيه .

30. لدي القدرة على تذكر كل ما دار من أسابيع مضت .

المراجع

- 1- وسائل التعليم والإعلام - فتح الباب عبد الحليم - إبراهيم ميخائيل حفظ الله - القاهرة .
- 2- مقدمة في تكنولوجيا التعليم - كمال إسكندر - كلية التربية النوعية - القاهرة - 1991 م .
- 3- حسين الطوبجي - وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم - الطبعة الثامنة - دار القلم - الكويت - 1987 م.
- 4- عبد الحافظ محمد سلامة - وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم - دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع - عمان - 2003 م .
- 5- محمد محمود الحيلة- التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية - دار الكتاب الجامعي - العين - 2001م.
- 6- مواقع على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) :

<http://www.ngoce.org>

<http://www.annajah.net/modules/news/article.php?storyid=193> *