

الفصل الأول

1

الاتصالات، مفهومها، أهميتها، خصائصها وأهدافها

عناصر الفصل

- معنى الإتصال ومفهومه .
- الإتصالات في القرآن الكريم .
- أهمية الإتصالات المدرسية .
- وظائف عملية الإتصال في المدرسة .
- مكونات الإتصال وعناصره .
- خصائص الإتصال .
- خصائص المهارات الاجتماعية للاتصال .
- أهداف الإتصال .
- أهداف الإتصال المدرسي .
- مهارات الإتصال التعليمي .
- العوامل المؤثرة في الإتصال داخل المدرسة .
- شبكة الإتصالات والإتصالات التنظيمية .
- المراجع .

معنى الإتصال ومفهومه التربوي Meaning Of Communication

الإتصال هو العملية التي يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أم كبيرا، وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب فيما بينهم، وهو عملية أساسية في حياة المجتمع الإنساني.

وعلم الإتصال يستمد أصوله من عدة علوم أهمها العلوم الإجتماعية وعلم النفس واللغة والإقتصاد والسياسة ، بجانب تأثير العلوم الطبيعية عليه. (هلال ، 1996) .

والإتصال هو عملية نقل الآراء والأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر باستخدام الرموز، سواء كانت مكتوبة أم مقروءة أم مسموعة أو باستخدام الإشارات أو الحركات. وللاتصال أهداف يسعى إلى تحقيقها، فهو محاولة للتأثير والإقناع. وهو أيضا قوة مؤثرة في العديد من أوجه النشاط المتعددة، كالنشاطات الإجتماعية، والثقافية، والتربوية، والسياسية.... إلخ ، وقوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة والقضايا المختلفة. وهو بهذا يعد عنصرا لا ينفصم عن الكيان الإجتماعي والثقافي والإقتصادي، ويدخل في كل النشاطات الإنسانية بأنواعها المختلفة وصورها المتباينة. (البكري 2005) .

والإتصال عملية اجتماعية يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع ، وبين مختلف الثقافات لتحقيق أهداف معينة . (عبد الحميد ،1997).

والإتصال عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال أشياء ، وهو أيضا عملية وضع الأفكار في صياغات وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يتفهمها الطرف الآخر، ويتصرف كما ينبغي. فهو عملية تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة لفظية أو غير لفظية ، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر. (ماهر ، 1998) والإتصال وسيلة يستخدمها الإنسان في الخير والشر على حد سواء للبناء أو للتدمير ، وكل فرد يتفاعل مع بيئته تفاعلا عريضا عن طريق الإتصال ، فنحن نتلمس التغيير والتطوير عن طريق الأنشطة الإتصالية ونبدل في تصوراتنا أو تصرفاتنا على ضوء ما نتلقى من اتصال ، فالإتصال من شخص إلى شخص أو من جماعة إلى شخص، أو من شخص إلى جماعة ، أو من جماعة إلى أخرى وذلك من خلال الرموز . (شرف ، 2003) .

وعملية الإتصال تتم بين طرفين أو أكثر من خلال المرسل والمستقبل وقد تتم هذه العملية إما على مسار واحد (من المرسل إلى المستقبل) أو على مسارين (من المرسل إلى المستقبل ثم الرد من المستقبل إلى المرسل) ولذلك فإن عملية الإتصال لا تتم من طرف واحد وإنما من خلال مشاركة طرف آخر (الأغبري 2000 . وبما أن عملية الإتصال هي العملية التي يتم بها نقل التوجيهات والمعلومات والأفكار وغيرها من شخص لآخر أو من مجموعة لآخرى ، فإن الإتصالات المدرسية يمكن أن تعرف بأنها عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية . (الشرقاوي ، 2006) .

والإتصالات عملية إدارية واجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك ويتفاعل من خلال الإتصالات مجموعة من الأفراد المرسلين والمستقبلين إجتماعيا وتخلق الروابط والصلات والتشابكات فيؤثرون ويتأثرون ببعضهم . (القاضي 2006) وهكذا فإن عملية الإتصال هي نقل أو تبادل الأفكار والمعلومات والبيانات والتعليمات داخل المنظمة الإدارية وخارجها ، وتوفير المشاركة والتجاوب بين المرسل والمستقبل فيها بقصد تحقيق الأهداف المشتركة بينهما من خلال تحقيق وحدة الفهم والفكر بين طرفي الإتصال ، لذا فهي عملية لا غنى عنها للقيام بجميع الوظائف والمهام الإدارية سواء في مجال التخطيط أو التنظيم أو القيادة ، ولكفالة فاعلية عمليات التنسيق والمتابعة والرقابة، ودعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية (جمال الدين، 2004) .

والإتصال الإنساني هو الإشتراك في تبادل الرموز والمضامين والأدوار بين الأفراد من خلال وسيلة أو أكثر في سياق اجتماعي يوفر فرص الفهم والتأثير والتغذية الراجعة لهذه المضامين كعملية ديناميكية (الطويرقي ، 1993) فالإتصال عملية توفر للأفراد مناخا للتعرف والتفاعل وأيضا للصراع في المجتمع ، ويعرف هوفلاندا (عطوي ، 2001) بأنه عملية يقوم بموجبها شخص (المرسل) بإرسال منبه (رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل) ، ويعرف الإتصال أيضا بأنه تبادل المعلومات والأفكار والإتجاهات بين الأفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة ، وهناك من يعرفه (المنيف ، 1999) على

أنه تبادل الحقائق والأفكار والآراء والإنفعالات ويتطلب ذلك تقديم البيانات واستقبالها بما ينتج عنه التفاهم بين الأشخاص الذين يتم بينهم الإتصال .

ويعرفه (العمامرة ، 1999) بأنه عملية الربط بين كائنين أو شخصين بهدف اشتراك الآخرين في الفكرة أو المعلومة أو الاتجاه . كما يعرفه (Mckay and Davis 1983) بأنه المهارة الأساسية للحياة كوسيلة مهمة ومهارة تستخدمها لشق طريقك من خلالها للنجاح في المدرسة والحياة. إنها المهارة التي تعتمد على قدرتك لتحقيق سعادتك الشخصية .

ويعرف الدويك (عابدين ، 2001) الإتصال المدرسي بأنه الاحتكاك المباشر وغير المباشر بين المدرسة والمجتمع المحلي وإقامة علاقة إيجابية معه .

والإتصال وسيلة لإحداث الفهم أو إدراك الآخرين للأمر من أجل أن يتحقق تغيير ما في نظرهم أو سلوكهم العام نحو الأشياء أو الناس ، وعرفت الإتصالات على أنها (عساف ، 1986) الوسيلة الفعالة لأحكام الإشراف على المرؤوسين والتابعين وإحاطة الجهاز الإداري علما بمجريات الأمور داخل المنشأة وإحاطة المنظمة ومتابعة أوجه النشاط والتأكد من أن كل عمل قد يتم أدائه في الوقت المحدد له والإسلوب المقرر له وهناك من يعرفها (علاقي ، 1981) على أنها العملية التي تشمل إلي جانب تبادل المعلومات ، تبادل العواطف والاستشارات . ومن تعاريف الإتصالات في الإدارة التعليمية تعريف هاني عبد الرحمن والمشار إليه في (العجمي ، 2007) إذ عرفها بأنها تلك العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص سواء عن قصد منه أو غير قصد على مدركات شخص آخر أو أشخاص آخرين من خلال مواد ووسائل مستخدمة بطرق رمزية .

لم يكن الإتصال عزيزي القارئ - كما يحسب البعض - مجرد أحاديث أو معلومات مكتوبة فحسب ، لكن تتدخل فيه عدة عوامل كنبرة الصوت ، ووقفه الجسم ، وتعبيرات الوجه ونظرات العيون. وقد أثبت (Mckay and Davis, 1991) أن الإتصال اللفظي عند الإنسان العادي لا يصل للسامع منه من خلال 7% بينما تحتل نبرة الصوت وطبقاته وحدته وخفته نسبة 38% أما النسبة الكبرى والتي تشكل 55% من إجمالي الحديث فهي تتمثل في حركة الجسم وتعبيرات الوجه ونظرات العيون . إذا يشكل الإتصال الفعال الأرض الصلدة التي يرتكز عليها التعامل الإنساني ولا غرابة في أن يأخذ هذا الجزء النصيب الكبير من الكتاب باعتبار أن الإتصال هو من أهم مهارات التعامل الإنساني والتي

تتمثل بالتفاعل اللفظي وغير اللفظي بين الأفراد داخل الصف المدرسي حيث يحتل الإتصال نسبة كبيرة من النشاط الذي يحدث داخله .

عزيزي القارئ ، الآن وقد استعرضنا مجموعة من التعريفات للاتصال ، يمكننا الاتفاق على تعريف شامل للاتصال على أنه تبادل الآراء والأفكار والمعلومات والمعاني والوقائع والاستشارات بطرق واضحة ومفهومة باستخدام مفاهيم واضحة ومصطلحات متعارف عليها مع الحفاظ على دفة الحوار والإقناع من أجل التأثير في المستقبل والحفاظ على العلاقات الصحيحة ومعاملة الناس وفق حدود فهمهم وقدراتهم في الاستيعاب .

ويعد الإتصال المهارة الإنسانية الأساسية في الحياة وبدونه لا يتمكن الكائن البشري من إنجاز أية معاملة أو الحصول على أية معلومة ، أو ينخرط في معترك الحياة فيتعرف على ثقافات الشعوب ويتغذى بمختلف المعارف والعلوم وينظم حياته اليومية . والإتصال هو الوسيلة التي يتمكن بواسطتها الفرد في التفاعل مع الآخرين والإستفادة من المدرسة سواء كانت مدرسة الحياة بأبعادها المترامية أم المدرسة النظامية ، شرط أن يكون اتصالا هادفا واضحا وفعالاً .

الإتصالات في القرآن الكريم :

إن الإتصالات الفعالة التي تتسم بالوضوح تعد دليلا على الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين الناس، حيث أن وضوح الإتصالات والإنصات الجيد من مؤشرات العلاقات الإنسانية فلقد ورد ذكر الإتصالات بأنواعها اللفظية وغير اللفظية في القرآن الكريم، مما يدل على أهميتها في التفاعل بين الناس. فقد قال سبحانه مشيرا إلى حرص سيدنا موسى عليه

السلام بأن يكون اتصاله واضحا مفهوما : ﴿ قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي ۖ ﴾ (٢٥) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي ۖ ﴿٢٦﴾ وَأَحْلِلْ عُقْدَةَ مِنِّ لِسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا قَوْلِي ﴿٢٨﴾ (طه ، الآيات 25-28)

وقال أيضا ﴿ قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَدِّدُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكَى إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ ﴿١﴾ (المجادلة، الآية 1) كما قال في سورة طه ﴿ اذْهَبْ إِلَى فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَى ﴿٤٣﴾ فَقُولْ لَهُ قَوْلًا لِّنَا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ﴿٤٤﴾ (طه ، الآيات 43-44) هنا يؤكد سبحانه على تأثير الكلام اللين في الآخرين بعيدا عن العنف، وقال سبحانه ﴿ ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ ۖ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۚ وَجَدِّ لَهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۚ وَهُوَ أَعْلَمُ