

مقدمة

يعد التواصل حاجة بشرية ملحة تنشدها النفس لتأنس وتستوي بها الحياة فمنذ ولادة الانسان ينطق ويصرخ فو يبتسم ويكي وتتطور مشاعره بمرور الوقت لتزيد من قدرته على التعبير والتواصل وبالتقدم بالعمر والنمو والنضج والخبرة يكتسب اللغة المنطوقة ولغة الجسد غير المنطوقة (الايماءات) قد استخدم الانسان قديما الاشارات والصوت والتمتمات كوسائل للتواصل ويعد حاجة الانسان للتواصل حاجة فطرية للحفاظ على النوع والارث الثقافي والحضاري من خلال الرموز واللغة .

يمتاز الإنسان عن غيره من المخلوقات بأنه الكائن الحي الوحيد الذي يستعمل الرمز للدلالة علي المعاني أو التعبير عن أفكاره وعواطفه .والرموز قد تكون صورة أو كلمة أو إشارة أو نغمة أو راية أو حركة تصدر عن أي جزء من أجزاء الجسم أو غير ذلك. وقد منح الله الإنسان العقل ومكنه من استخدام اللغة وهي أهم أدوات التعبير والتفاهم بين البشر .ويمكن القول إن الجهاز العصبي للإنسان والعقل هما أساس القدرة الاتصالية بين الناس والتي تقوم علي تبادل الرموز والتعبير عن الذات ويعتمد هذا الاتصال علي تجسيد المعاني والأفكار في صور أو ألفاظ أو أنغام أو أشعار أو رسوم .وتعد الرموز اللغوية أرقى أنواع الرموز وأقدرها علي نقل المدركات من مجال الغموض إلي الوضوح.

التواصل والاتصال:

هو عبارة عن عملية تبادل المعلومات والمعارف بين شخصين، ويقوم على عدة أسس أساسية وهي الشخص المرسل والشخص المستقبل والوسط الناقل وغيرها، حيث أنه كان موجوداً منذ الماضي، من أجل تلبية متطلبات وحاجات الشخص المتعلم، وهو عملية تبادل الآراء والأفكار والمشاعر عبر وسائط متعددة سواء بين الافراد والجماعات

ما الفرق بين الاتصال والتواصل: الاتصال لغويا اتصل يتصل وهو يقيد المبادرة من شخص واحد ولا يحتاج المشاركة مع اشخاص اخرين فهو يقتصر على وجد طرف واحد فعال في عملية الاتصال

كرؤيتك للتلفاز والبرامج هي ليست عملية تشاركية، اما التواصل :يعني لغة الاجتماع او الاتفاق وقد يأتي بمعنى التتابع فيحتاج مشاركة الاخرين ويكون بين شخصين او عدة اشخاص كتواصل المعلم والطالب في الصف، واخيرا انقسم العلماء الى قسمين الاول: اكدوا الاختلاف بين كل من الاتصال والتواصل كما موضح اعلاه، اما القسم الثاني: رأوا انهما مرادفان لبعضهما فالاثنتين الاتصال والتواصل (عملية اجتماعية متبادلة بين اطراف العملية التفاعلية وهما المرسل والمستقبل، يتم من خلالها التعبير عن الذات والافكار والانطباعات والمعلومات مما يشيع حالة من الفهم والتعاطف بين الافراد بما يحقق الاهداف ويطور العلاقات في اي مؤسسة تعليمية)

ما هي عناصر الاتصال التعليمي؟

تُعد عملية التعليم من مجالات الاتصال التي تحدث بين المعلم والأشخاص المتعلمون، حيث أن مصدر المعلومات والمعارف هو المعلم التربوي، والأشخاص المتعلمين يمثلون المستقبل لها، ويوجد وسيط آخر وهي قناة الاتصال وتحدث من خلالها نقل المعلومات، وتتمثل عناصر الاتصال التعليمي من خلال ما يلي:

أولاً المرسل:

هو عبارة عن نقطة البداية وتتطلق منه عملية الاتصال، وقد يكون المرسل عبارة عن إنسان أو آلة وغيرها، وهو الذي يقوم على بناء وصياغة الرسالة من خلال جمل أو صور وغيرها، من أجل نقلها إلى الآخرين، ويكون المصدر أيضاً هو المدرس الذي يقوم على نقل ما يملك من معلومات ومعارف وأفكار وتجارب، ويقوم على تحويلها إلى رسالة يؤثر من خلالها بالشخص المتعلم.

ثانياً المستقبل:

هو عبارة عن الشخص الذي توجه إليه المعلومة والمعرفة، وفي الحقل التعليمي يكون هنا هو الشخص المتعلم، وهو الهدف من عملية الاتصال التعليمي، حيث أن عملية الاتصال التعليمي لا تحدث من خلال طرف واحد، حيث أن نجاح عملية الاتصال التعليمي لا تقاس على مدى أو مستوى ما يقوم المرسل على

تقديمه، بل بما يقوم به الشخص المستقبل على شكل سلوك، ويحب على المدرس ان يعرف أن نجاح
الدرس لا تتم عملية قياسه من خلال قدرته على عرض وتقديم المعلومة أو المعرفة بل من خلال ما يقوم
به الشخص المتعلم، فيعرف مدى بلوغه للهدف.

ثالثاً: الرسالة:

هي عبارة عن الترجمة للمعلومات والأفكار التي يود العمل على إيصالها إلى الشخص المتعلم المستقبل
من حيث كونها خبرات، تحارب، معارف، ومهارات وغيرها.

رابعاً : قناة التواصل أو الوسيلة:

هي عبارة عن المادة أو الأداة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من الشخص المرسل (المدرس) إلى
الشخص المستقبل (الشخص المتعلم) كالبتب او الهاتف النقال او الكتاب او الراديو وغيرها

خامساً: التغذية الراجعة: وهي ردة فعل المستقبل استجابته للرسالة ويمكن ان تكون ردود سمعية او مكتوبة
او حركات غير لفظية ايماءات او اشارات

اشكال التواصل التعليمي

أولاً: اتصال لفظي : يتمثل هذا من خلال نقل المعلومات والمعارف عن طريق الموجات الصوتية، وعلى
ذلك يجب العمل على السيطرة والتحكم في نبرة ودرجة الصوت، وتكون ملائمة لنوع الرسالة وذلك من
أجل إحداث أو إيصال التأثير المطلوب والمرغوب فيه ، وهو اجراء تواصلي وموجه بشكل متبادل بين
فرد واحد وعدة افراد بموضوع او عدة مواضيع يستخدم الكلام كأداة اتصال والتي يتم تمثيلها بواسطة أنظمة
اللغة وتنقسم الى مكتوبة وشفوية اهم شروط التواصل اللفظي هو وضوح النطق والمحتوى وسهولة الوصول
الى عرض الفكرة

انواع التواصل اللفظي:

• التواصل الشفوي : وهو تبادل المعلومات عن طريق الكلام من خلال رمز مشترك الا هو اللغة

ولا يمكن ان يحدث أي اتصال شفهي بدون وجود لغة كما يشير الاتصال الشفوي ايضا استخدام

الاصوات والنغمة المصاحبة للتواصل لذلك تعد الصرخة والتهدد او المحاكاة الصوتية او الصوت المميز

احد اشكال التواصل اللفظي ومن الامثلة على التواصل اللفظي كالمكالمة الهاتفية او محادثة شخصية

• التواصل الكتابي: هو التعبير عن الافكار من خلال رمز مكتوب وتعد الابجدية

وقواعدها النحوية هي رمزا اساسي للتواصل اللفظي ويعد الكتاب الرقمي او البريد الالكتروني والرسالة

الفورية امثلة على التواصل الشفوي

مهارات التواصل اللفظي:

❖ مهارة الاستماع : وسيلة اساسية للحصول على المنبهات الخارجية فهي عملية ذهنية

واعية ومقصودة وموجهة لهدف معين تشترك فيها الاذن والدماغ اذ تستقبل الاذن الذبذبات وتنقل

الاحاسيس الناتجة عنها الى الدماغ فيحللها الى دلالات في ضوء المعرفة السابقة لدى المستمع وسياق

الحديث والموقف الذي تجري فيه

❖ مهارة التحدث: وتتضمن سلوك المعلم اثناء الالقاء من طلاقة في اللسان وصحة مخارج الحروف

والضبط السليم لحركة كل حرف واستخدام الرموز اللفظية المناسبة لعمر وثقافة قدرات المتلقي، ومراعاة

البطء والسرعة اثناء الحديث

❖ مهارة الالقاء: كمعدل سرعة الكلام للمعلم التي يجب ان تكون مناسبة لا بطيئة لا سريعة ، وحجم

الصوت مدى ارتفاعه وانخفاضه اثناء الكلام فالمعلم لا يتكلم بصوت شبيها بالصراخ ولا يتحدث

همسا بحيث لا يمكن سماعه فحجم الصوت غير المناسب يؤدي الى تشتت انتباه الطلبة والفشل في

جذب انتباههم، طبقة الصوت ايضا تشير الى الارتفاع او الانخفاض في نبرة الصوت ولكل متكلم

مجال لطبقة صوته فالمعلم الذي ينوع بطبقة صوته يتخلص من الرتابة الملل لدى الطالب، بالإضافة

الى النطق السليم

❖ مهارة القراءة: تعد من اعظم انجازات الانسان فهي قناة لا غنى عنها للاتصال في عالم يتسع

باستمرار وبالقراءة يشبع الفرد رغباته وحاجاته المعرفية وينمي خبراته فهي نشاط عقلي يستند الى

مهارات اليه واسعة تقوم على الاستبصار والفهم وتفاعل القارئ مع النص المقروء وتطور مفهوم

القراءة اذ اصبح يعني تحيل الرموز المكتوبة الى الفاظ مفهومة وتقويم المقروء وتعديل السلوك

تبعاً لما في المقروء من قيم وافكار فعلى المعلم ان يكون قارئاً جيداً

❖ مهارة الكتابة: بنوعيتها المنطوق والمكتوب حيث اكد العلماء على العلاقة بين الكتابة

والفكر فالمعاني المجردة سرعان ما تزول ان لم تتجسد بمفردات ترمز اليها وان هذه المفردات سرعان

ما تتعرض للنسيان ما لم تتجسد في رموز كتابية تحفظها وتسهل العودة اليها

ثانياً التواصل غير اللفظي: هذا النوع من الاتصال يركز على لغة الجسد والايماءات الجسدية

وتعبيرات الوجه وغير ذلك ويعتمد على رؤية وتحليل الحركات الجسدية بدلا من الاتصال اللفظي ، او

استخدام اللغة غير المنطوقة او المكتوبة لنقل المعلومات من خلال النص المكتوب او التحدث

المصحوب بلغة الاشارة كما ويستخدم مع الفئات الخاصة من ذوي الاعاقات الحسية او العقلية

اضف الى العاديين .

يستخدم المدرس المبدع الحواس والايماءات وحركة الجسد اضف الى ذلك اللغة اللفظية مما يترك اثر

في جعل الاتصال مع طلبته اكثر فاعلية وترسيخا ثباتاً، وتعد لغة الجسد مهارة تمكن المدرس من

اكتساب القدرة والكفاءة اللازمة ليصبح مميّزا في ممارساته التدريسية وقادراً على ادارة صفه وامتصلاً

ايجابياً.

اشكال التواصل غير اللفظي

- ✓ لغة الجسد: هي الطريقة التي يضع بها الشخص جسده اعتمادا على الموقف والبيئة وكيف يشعر كأن يعقد ذراعيه اشارة للغضب او التوتر
- ✓ الحركة: الطريقة التي تحرك بها ذراعيك ورجليك كالمشي بسرعة او ببطء او الجلوس بلا حراك او التملل وغيرها
- ✓ الايماءات: النظرة ا اشارة اليد علامة على السكوت مثلا
- ✓ حركة الراس كهز الرأس دليل الموافقة او الرفض
- ✓ حركة الارجل ووضع الوقف والمشي
- ✓ حركة الشفتان والقم كالابتسام او العبوس تتغير حركة الشفاه او زم الشفاه دليل على النفور
- ✓ تعبيرات الوجه كالازدراء او الانبساط او الانزعاج
- ✓ حركة العين واتجاهها : تعد العيون نوافذ الروح في القدرة على كشف ما يدور في خلد الاخرين تشمل افق العين ونسبة التحديق ، واستمرار الاتصال، ومعدل الرمش وحجم بؤبؤ العين فمثلا يضيق بؤبؤ العين عد سماع كلام مؤذي و يتسع البؤبؤ عند الشعور بالخوف

مهارات التواصل غير اللفظي

امتلاك مهارات الاتصال القوية امر ضروري لبناء العلاقات الشخصية والمهنية والتي تجعل منك قائدا قيما والتي يمكن تلخيصها في اربع فئات هي:

☒ الانتباه

☒ النقاط الاشارات غير اللفظية

☒ تفسير الاشارات غير اللفظية

☒ استخدام الاشارات غير اللفظية

فوائد التواصل غير اللفظي:

١. يدعم رسالتك : يمكن للإشارات غير اللفظية اذا انخرط في العمل كحرة اليد تعطي علامة تحث

المستمعين الى اهمية فكرة ما

٢. ينقل الرسالة: ان تحريك رأسك عند تواصلك مع محاضر ما يعطي انطبعا على تضمنك معه

٣. يظهر النية : تعد الاشارات غير اللفظية اصدق ما يعبر عن حالتك النفسية الانفعالية الان

٤. يقدم الدعم: من خلال ابتسامتك لطالب ما او الربت على كتفه اشارة لإظهار الدعم

٥. يعرض شخصيتك: كل خصائصك الشخصية تظهر بشكل واضح للمتلقي سواء كنت متفاعل او

متشائم او أي خصائص اخرى

٦. يشير الى الاجراء المطلوب : كرفع اليد لأخذ الاذن بأبداء الرأي او اطفاء جهاز الكمبيوتر اشارة

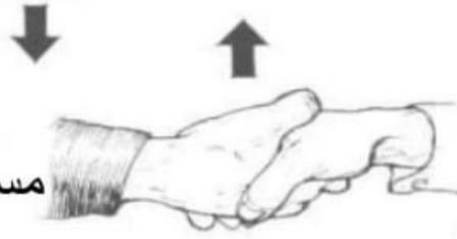
الى انتهاء وقت المحاضرة مثلا





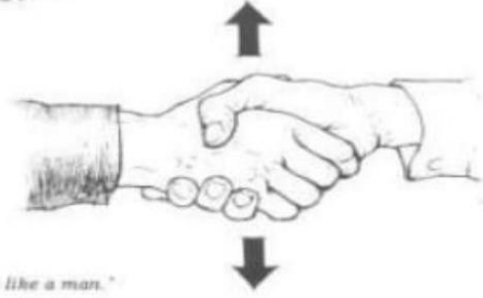
Figure 20 Taking the control

متسلط



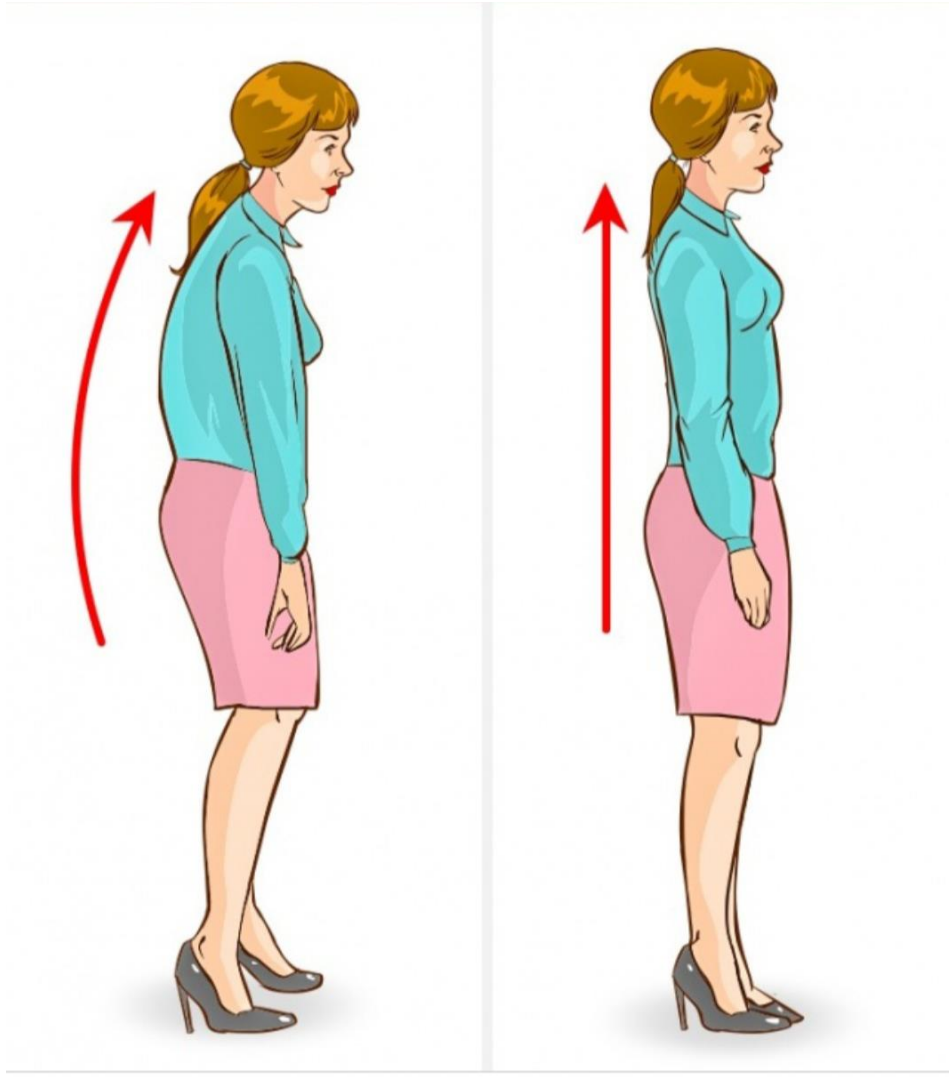
مسالم الى خاضع

Figure 21 Giving the control



تكافؤ

Figure 22 'Shake like a man.'





معوقات التواصل التعليمي

- تؤثر دوافع المرسل وطبيعة المعلومات المرسله للمستقبل
- تغليب المصلحة الشخصية او التمرکز حول الذات مما يفقد الطرفين الاحساس بمصلحة الاخرين
- اعتقاد المرسل ان سلوكه في كامل التعقل والموضعية والمعرفة الكاملة بكل شيء
- ادراك المرسل الخاطيء لما يتم ارساله وتجاهله التغذية الراجعة من الاخرين
- عدم انتباه المستقبل للرسالة ومحتوياتها او عدم تقبلها اذا تعارضت مع افكاره السابقة
- الادراك المشوش للمستقبل بسبب قلة خبرته السابقة او محتويات الرسالة غير المألوفة
- الحالة المزاجية والانفعالية للمرسل (سعيد، حزين، خائف، متردد -الخ) تترك اثرا بالغا على المستقبل الذي يعتمد الدلالات والمظاهر الفسيولوجية او التعبيرات الوجهية كما تترك تأثيرها على فحوى الرسالة وتعد الحالة النفسية للمرسل مسؤولة عن ٥٠% من معوقات الاتصال
- انخفاض المستوى التعليمي الثقافي للمرسل
- الاخطاء وعدم الوضوح لفحوة الرسالة مما يترك اثره على فهم المستقبل استيعابه

- عدم فاعلية وسيلة الاتصال في نقل الرسالة
- اللغة التي وظيفها المرسل او الرسالة غير معبرة عن مضمونها