الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
شعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموضوع:

دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية
دراسة حالة ثانوية صديقي النوري –البرواقية–

اعداد الطالب:
طهراوي مُحَمَّد

الأستاذ المشرف:
بلقاسمي رابح

لجنة المناقشة:

اعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة
أ د زهير بوسيالة	رئيسا	أ د
بلقاسمي رابح	مقررا	دكتور
وردية راشدي	مناقشا	دكتور

السنة الجامعية: 2022–2023

بسم الله الرحمان الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين نبينا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين اما بعد:

الحمد لله الذي انار لنا درب العلم والمعرفة واعاننا على اداء هذا الواجب ووفقنا الى انجاز هذا العمل ،ونخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير للمشرف لما قدمه من جهد وتوجيه ونصح طيلة انجاز هذه المذكرة الدكتور:

بلقاسمي رابح.

كما نتقدم بجزيل الشكر لأساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تكوين دفعة ماستر اتصال وعلاقات عامة 2023 وكل القائمين على ادارة الكلية

لهم كامل الشكر والعرفان

إهداء

اتمنى من الله العلي القدير والعليم الحليم والسميع البصير أن يتقبل منا هذا العمل ويكون جزاؤه في ميزان حسناتنا ومن اجل مجتمعاتنا والمعرفة العامة اهدي عملي هذا الى:

من نزلت فيهما الاية الكريمة بعد بسم الله الرحمان الرحيم "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما رباني صغيرا" سورة الاسراء الاية 24

والدي الكريمين اللهم احفظهما واطل في عمرهما واغفر لهما ثم الى كل أفراد أسرتي الذين ساعدوني في هذا العمل المتواضع.

محمد

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
مقدمة	أ
الاطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة	
• الإشكالية وتساؤلات الدراسة	4
• اسباب إختيار الموضوع	5
• أهداف الدراسة واهميتها	6
• منهج الدراسة	7
• أداة الدراسة	7
• مجتمع البحث والعينة	8
• تحديد المفاهيم	9
• الدراسات السابقة	11
• محددات الدراسة	14
الفصل الأول:ماهية الإتصال ومهاراته	
تمهيد	16
المبحث الأول:ماهية الاتصال	17
المطلب الأول:مفهوم الاتصال وخصائصه	17
المطلب الثاني:أهمية الاتصال	19
المطلب الثالث:عناصر العملية الاتصالية	20
المطلب الرابع:أنواع الاتصال	23
المطلب الخامس:وظائف الاتصال	25

المبحث الثاني:الاتصال اللفظي والغير لفظي	26
المطلب الاول:مفهوم الاتصال اللفظي	26
المطلب الثاني: مفهوم الاتصال الغير لفظي	27
المطلب الثالث: أنواع الاتصال اللفظي	28
المطلب الرابع: انماط الاتصال اللفظي	29
المطلب الخامس: معوقات الاتصال اللفظي	30
المبحث الثالث: مفهوم مهارات الاتصال وانواعها	30
المطلب الاول:تعريف مهارات الاتصال	30
المطلب الثاني:مهارة التحدث	31
المطلب الثالث:مهارة التفكير	35
المطلب الرابع: مهارة الاستماع	37
المطلب الخامس:مهارة الكتابة	38
خلاصة الفصل	40
الفصل الثاني الاتصال البيداغوجي	
المبحث الاول: ماهية الاتصال البيداغوجي	
المطلب الاول: مفهوم الاتصال البيداغوجي	43
المطلب الثاني: اهمية الاتصال البيداغوجي	43
المطلب الثالث: أهداف الاتصال البيداغوجي	44
المبحث الثاني: مبادئ الاتصال البيداغوجي	45
المطلب الاول: أسس مبادئ الاتصال البيداغوجي	45
المطلب الثاني: خطوات الاتصال البيداغوجي	48
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الاتصال البيداغوجي	51

المبحث الثالث: مواقف الاتصال البيداغوجي ونظرياته	51
المطلب الأول: مواقف الاتصال البيداغوجي	51
المطلب الثاني: نظريات الاتصال البيداغوجي	53
المطلب الثالث: عناصر عملية الاتصال البيداغوجي	57
خلاصة الفصل	61
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي	
التعريف بالمؤسسة	63
تحليل البيانات الميدانية	64
النتائج العامة وتوصيات الدراسة	84
خاتمة	86
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	**64**
02	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	**65**
03	يبين تقييم درجة الفهم خلال الدروس حسب متغيري الجنس والسن	**65**
04	يبين الوسائل البيداغوجية المستخدمة من طرف الاستاذ حسب متغيري الجنس والسن	**66**
05	يبين ارتباط الفهم اكثر عند استخدام الاستاذ حسب متغيري الجنس والسن	**67**
06	يبين الصعوبات التي حدثت في المسار الدراسي للتلميذ حسب متغيري الجنس والسن	**68**
07	يبين انواع الصعوبات التي حدثت حسب متغيري الجنس والسن	**69**
08	يبين في حالة الغموض اثناء الدرس هل يقوم التلميذ حسب متغير الجنس والسن	**70**
09	يبين حالة الاستاذ في حالة الغموض حسب متغيري الجنس والسن	**71**
10	يبين في حالة اعادة الشرح يتم عن طريق حسب متغيري الجنس والسن	**72**
11	يبين في حالة الاستيعاب والتركيز هل تستوعب مباشرة حسب متغيري الجنس والسن	**73**
12	يبين التحدث مع الزملاء اثناء الدروس حول نقاط غير مفهومة	**74**
13	يبين استخدام الاستاذ للغة الحوار حسب متغيري الجنس والسن	**75**
14	يبين قدرة الاستاذ على اقناعك من خلال حديثه معك حسب متغيري الجنس والسن	**76**
15	يبين تقديم الاستاذ كل مالديه حسب متغيري الجنس والسن	**77**
16	يبين الاتصال مع الاستاذ في اخر الحصة حسب متغيري الجنس والسن	**78**

17	يبين طبيعة الاتصال حسب متغيري الجنس والسن	**79**
18	يبين المواد الاكثر صعوبة في الفهم حسب متغيري الجنس والسن	**80**
19	يبين استخدام الاستاذ لمهارات الاخرى المتعلقة بالرموز حسب متغيري الجنس والسن	**82**
20	يبين استخدام الاستاذ للتشبيه والامثلة حسب متغيري الجنس والسن	**83**

الملخص:

تلخص دراستنا المندرجة تحت عنوان: دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية بثانوية صديقي النوري بالبرواقية

حيث تطرقنا في دراستنا على معرفة مهارات الاتصال اللفظي والاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية من ناحية التلاميذ على الصعيد الداخلي. ومن خلال هذا عالجنا موضوع بحثنا

وتناولت اشكالية الدراسة: **كيف تساهم مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية؟**

ومن خلال هذه الإشكالية تتفرع التساؤلات التالية:

– هل تساعد مهارات الاتصال اللفظي في تحقيق الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية؟

– ماهي عوامل تطوير مهارات الاتصال اللفظي لبلوغ الاتصال الكامل ؟

– كيف تتمكن المؤسسة التربوية من الاستثمار في مهارات الاتصال اللفظي لفائدة التلاميذ؟

وتناولنا في خطتنا التي تتكون من إطار منهجي و اطار نظري واطار تطبيقي : الاطار المنهجي الذي تمثل في الاشكالية و التساؤلات ومنهج الدراسة "المنهج المسحي" و اعتمدنا على "العينة القصدية" و كأدوات جمع البيانات اعتمدنا على الاستمارة من اجل توضيح الدراسة أكثر، وكذلك الدراسات السابقة اما العينة فتتكون من 81 تلميذ.

أما في ما يخص الاطار النظري فانقسم بدوره الى فصلين الفصل الأول تمثل في ماهية لاتصال ومهاراته وانقسم الى ثلاث مباحث أما الفصل الثاني فكان الاتصال البيداغوجي وانقسم الر ثلاث مباحث أيضا وكان الاطار الأخير متمثل في الاطار التطبيقي والذي كان يحتوي على تعريف المؤسسة وتحليل بيانات الاستمارة.

resume:

Notre étude sous le titre: Le rôle des compétences de communication verbale dans la pratique de la communication pédagogique dans l'établissement d'enseignement du lycée Siddiqui Al-Nouri à Al-Barwakia est résumée.

Où nous avons abordé dans notre étude sur la connaissance des habiletés de communication verbale et de communication pédagogique dans l'établissement d'enseignement en termes d'étudiants au niveau interne. A travers cela nous avons abordé le sujet de notre recherche

L'étude a abordé la problématique : Comment les compétences en communication verbale contribuent-elles à la pratique de la communication pédagogique dans l'établissement d'enseignement ?

A travers ce problème, les questions suivantes se posent :

Les compétences en communication verbale aident-elles à réaliser la communication pédagogique dans l'établissement d'enseignement ?

Quels sont les facteurs de développement des compétences de communication verbale pour parvenir à une communication complète ?

Comment l'établissement d'enseignement peut-il investir dans les habiletés de communication verbale au profit des étudiants?

Dans notre plan, composé d'un cadre méthodologique, d'un cadre théorique et d'un cadre appliqué, nous avons traité du cadre méthodologique qui représentait la problématique, des questions et de la méthodologie de l'étude, la « méthode

d'enquête », et nous nous sommes appuyés sur sur « l'échantillon intentionnel ». Comme outils de collecte de données, nous nous sommes appuyés sur le questionnaire afin de clarifier davantage l'étude, ainsi que sur les études Quant à l'échantillon, il est composé de 81 étudiants.

Quant au cadre théorique, il était divisé en deux chapitres. Le premier chapitre représentait l'essence de la communication et ses compétences, et était divisé en trois sections. Le deuxième chapitre traitait de la communication pédagogique. Il était également divisé en trois sections. Le dernier cadre était représenté dans le cadre appliqué, qui contenait la définition de l'institution et l'analyse des données du questionnaire.


مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال من العوامل الاساسية المرتبطة بالإنسان وعامل استقرار في المجتمع والذي من خلاله يتبادل الافراد الاراء و الافكار والمعرفة، فالاتصال الجيد يساعد على أداء الاعمال بطريقة أفضل، فمن خلال الاتصال استطاع الانسان بناء منظمات مختلفة كالتجارية و الاجتماعية حتى وصلت الى المؤسسة التربوية والتي تعتبر مصدر اتصالي كبير فهي تقوم على علاقات انسانية واهداف مشتركة، تحكمها مجموعة من القوانين، ولا يمكن تصور مؤسسة دون تفاعل الافراد والجماعات داخلها،

ولتفعيل الاتصال وجب توفير مهاراته التي تعتبر ركيزة اساسية، حيث تعتبر هذه المهارات عنصر أساسي وجب إتقانه من طرف الاستاذ والتلميذ، ومن بينها مهارات الاتصال اللفظي التي تعني القدرة على التعبير علن الافكار والمشاعر والمعلومات بوضوح ودقة بإستخدام اللغة الشفهية.

ونمت هذه المهارات في الاتصال حتى وصلت الى الاتصال البيداغوجي والذي يعتبر عملية تبادل المعلومات والافكار بين المعلم والتلميذ في سياق التعليم والتعلم، حيث يهدف الى تحقيق تفاعل فعال ومثمر بين المعلم والتلميذ وتأمين نقل المعرفة والفهم بشكل فعال.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة الى التركيز على مؤسسة تربوية هامة وهي ثانوية صديقي النوري —البرواقية— وهذا قصد معرفة المهارات الاتصالية التي تمارس في القسم من طرف الاستاذ والتلاميذ أيضا.

وقد شملت دراستنا التي جاءت بعنوان دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية، خطة تمثلت في اطار منهجي و ثلاث فصول حيث تناول الاطار المنهجي الاجراءات المنهجية للدراسة من إشكالية، اهداف الدراسة، اهميتها و تحديد المفاهيم التي جاءت في متغيرات الدراسة، و تساؤلات الدراسة.

الفصل الأول: فقد خصصناه للحديث عن ماهية الاتصال ومهاراته من مفهوم واهمية وعناصر الاتصال و الاتصال اللفظي والغير لفظي وكذلك أنواع مهارات الاتصال مثل التحدث، التفكير، الاستماع، الكتابة.

اما الفصل الثاني: الذي جاء بعنوان الاتصال البيداغوجي الذي جاء بعدة مباحث تنقسم بدورها الى مطالب.

الفصل الثالث: خصص للدراسة المنهجية من حيث الاستمارة،وصولا الى النتائج العامة و الاقتراحات والتوصيات.

الاطار المنهجي

و المفاهيمي للدراسة

الاشكالية:

يعد الاتصال بمثابة حلقة الوصل بين الانسان والعالم الخارجي فهو الذي يقوده للتعبير عما بداخله ومن ثم يتمكن من الحصول على ما يريد من خلال هذه العملية في كافة الاماكن والمجالات سوآءا في المدارس او الجامعات وبهذا تعد مهارات الاتصال من بين اهم متطلبات النمو الشخصي والمؤسسي

مع تطور سلوك الانسان اصبح في حاجة الى تنمية مهارات الاتصال لديه. حيث يعد موضوع مهارات الاتصال اللفظي من اهم المواضيع التي اثارت اهتمام الباحثين في البيئة التعليمية بصفة عامة والمؤسسة التربوية بصفة خاصة حيث يتم هذا النوع من الاتصال داخل حيز مكاني وزماني محددين. إذ يعتمده الاستاذ كأحد الوسائل لإيصال المعلومة العلمية إلى التلميذ داخل القسم. حيث يستخدم الكلمات والوسائط اللفظية للتعبير عن فكرة او رسالة.

ويصطلح على الاتصال بين الاستاذ وتلاميذه إسم الاتصال البيداغوجي الذي يعتبر نوع من أنواع الاتصال. والتي قد تكون هذه العمليات مباشرة او غير مباشرة بين الاستاذ والتلاميذ. وتحدد عملية الاتصال البيداغوجي المدى الذي تستحق فيه عمليات التعليم و التعلم لأهدافها ويفشل الكثير من الأساتذة والتلاميذ في الوصول الى أهدافهم نتيجة أخطاء يرتكبونها أثناء عملية الإتصال البيداغوجي او نتيجة ظهور عوائق تعطل هذه العملية ومن المفيد ان نذكر هنا أن الإتصال البيداغوجي ليس عملية عشوائية ولا يحدث في إطار غير رسمي،

ويتسبب عدم تخطيط الاستاد لعمليات الاتصال البيداغوجي في معاناة التلاميذ من مشكلات في الاستيعاب والفهم، فالإستاد عندما يقوم بالاتصال مع تلاميذه يهدف إلى مشاركتهم في فكرة او موقف اوإنفعال كما يساهم في تنمية قدرات المتعلم وتنظيم عملية التعلم ويعمل على تبسيط المعارف للتلاميذ معتمدا على مهاراته الاتصالية التي تتمثل في مجموعة المظاهر والقدرات والسلوكيات بالإضافة الى مهارات الحديث والاستماع التي يوظفها الاستاد لإتاحة الفرص وحصول الفهم والادراك،

وتعد ممارسة مهارات الاتصال الفظي من مبادئ الاتصال البيداغوجي الناجح، حيث يستجيب التلاميذ بشكل أفضل للأساتذة الدين يستمعون إليهم بعناية ويهتمون بأحاديثهم وإنشغالاتهم. وبما أن الإتصال البيداغوجي هو اساس التعليم فان هده الدراسة تهدف الى قياس القدر الذي تساهم به مهارات الاتصال اللفظي لدى التلاميذ في ممارسة العملية البيداغوجية. ومدى استجابتهم لهاته المهارات في تحقيق الممارسة البيداغوجية مع الاستاد ومن هنا يمكننا طرح سؤال الاشكالية التالي، **ما مدى مساهمة مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية؟**

وعليه تتفرع تساؤلاتنا الفرعية التالية:

1–هل تساعد مهارات الاتصال اللفظي في تحقيق الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية؟

2–ماهي عوامل تطوير مهارات الاتصال اللفظي لبلوغ الاتصال الكامل ؟

3–كيف تتمكن المؤسسة التربوية من الاستثمار في مهارات الاتصال اللفظي لفائدة التلاميذ؟

أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع محل الدراسة لابد وان له مجموعة من الدوافع والاسباب إما لحداثته او دوره او ميول او اهتمام الباحث له بالإضافة الى أسباب علمية وموضوعية وعلى هذا الاساس إخترنا هذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها موضوعية ومنها ذاتية.

أ)الأسباب الذاتية:

–بصفتنا طلبة اتصال وعلاقات عامة ورغبتنا الشخصية في دراسة هذا الموضوع

–الرغبة في التعرف على دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية

ب)الأسباب الموضوعية:

–قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا و منهجيا

–التعرف على مهارات الاتصال اللفظي و الاتصال البيداغوجي

—ضرورة التطرق الى موضوع مهارات الاتصال اللفظي و ممارسة الاتصال البيداغوجي

—نقص الدراسات المعالجة لهذا الموضوع

أهداف الدراسة واهميتها:

أولا: أهداف الدراسة

—المساهمة في تسليط الضوء على موضوع دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي

—معرفة مهارات الاتصال الناجحة المعتمدة لتحقيق التفاعلية في العملية البيداغوجية

—معرفة السبل الفعالة في استخدام مهارات الاتصال اللفظي من طرف الاساتذة والتلاميذ

—معرفة مدى اتقان الاساتذة والتلاميذ لمهارات الاتصال اللفظي في المؤسسة التربوية

أهمية الدراسة:

—أهمية تطبيق وتوفير مهارات الاتصال اللفظي في مختلف المؤسسات التربوية

—يعد موضوع مهارات الإتصال اللفظي وممارسة الاتصال البيداغوجي مسألة ذات أهمية كبيرة بما ينعكس ايجابيا على المؤسسة التربوية.

منهج الدراسة

يعد المنهج اساس اي دراسة لأنه كفيل بقيادة الباحث في مختلف مراحل البحث ويقصد بها الطريقة المؤدية الى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العقلية حتى تصل الى نتيجة معلومة.[1]

وقبل التطرق الى المنهج المستخدم لابد من الإشارة الى أن لكل منهج شروط و متطلبات وقدرات محدودة في البحث والتقصي. تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة. وإن عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا تتم بطريقة عشوائية وانما طبيعة الموضوع الذي يعالجه ونوعيته هي من تحتم على الباحث تفضيل منهج على الاخر. كما تفرض طبيعة الموضوع الذي نعالجه توظيف المنهج التالي:

[1] جمال أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي: نماذج تطبيقية للتصميم والتنفيذ التجريبي،دون طبعة، دار المعرفة الجامعية،2002،ص149

المنهج المسحي:

ويعرف المنهج المسحي على انه المنهج الذي يقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها[1].

كما يعرفه جابر عصفور في كتابه مناهج البحث العلمي بانه يهدف الى الكشف عن الحقيقة من حيث انه يساعد على التحديد الدقيق والصحيح لمختلف المشكلات التي يمكن معالجتها بطريقة علمية ويمكننا من الحصول على البيانات والنتائج[2].

وفي دراستنا حول دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في ثانوية صديقي النوري بالبرواقية سوف نعتمد على المنهج المسحي لأننا نهدف الى إجراء مسح للعينة المختارة واستخراج البيانات والمعلومات والربط بينها للحصول على النتائج.

أداة الدراسة:

كل باحث ملزم باستخدام جملة من الوسائط والتقنيات لتمكنه من جمع اكبر عدد من المعلومات التي تخدم بحثه. حيث تساعده على استقصاء المعطيات من المبحوثين بأسلوب علمي مضبوط.[3]

وقد استخدمنا في دراستنا أداة مضبوطة عمليا ومنهجيا لجمع المعلومات التي تخص دراستنا وذلك بمراعاة توافقها مع منهج دراستنا وهي:

إستمارة الإستبيان:

يعتبر الاستبيان من بين أدوات البحث الشائعة في العلوم الانسانية خاصة في علوم الاعلام والإتصال لأنها دراسة علمية يقوم بها فريق متكامل من اجل جمع المعلومات والبيانات التي تتعلق بظاهرة قائمة تهتم بالإحصائيات العامة

[1] أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال:ط2،ديوان المطبوعات الجامعية،2005،ص52,51
[2] مصطفى حميد الطائي و خبير ميلاد ابو بكر، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها السياسية: دون طبعة، دار الوفاء، الاسكندرية،2001ص95
[3] منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي: دون طبعة، دار المسيرة للنشر و التوزيع،عمان،2007ص98

التي تنتج عن الاستخلاص من البيانات من الحالات الفردية. كما انها لا تهدف الى مجرد جمع البيانات والمعلومات وجدولتها بل انها تقوم بتفسيرها للدلالة على ما يحدث فعلا من أجل التوصل الى النتائج.[1]

واستمارة الاستبيان هي نموذج يضم مجموعة اسئلة توجه الى المبحوثين من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع او مشكلة او موقف يتم ملؤها مباشرة وتسمى الاستبيان[2].

مجتمع البحث و العينة:

هو مجموعة عناصر له خاصية او مجموعة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي.[3]

ويتكون مجتمع بحثنا في دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية من جميع تلاميذ ثانوية صديقي النوري بالبرواقية.

عينة الدراسة :

العينة القصدية:

يختار الباحث المفردات فيهذه العينة بطريقة عمدية لا تتوفر فيها العشوائية طبقا لما يراه من سمات او خصائص تتوفر في المفردات بما يخدم اهداف البحث و ينتقي الباحث افراد عينته بما يخدم اهداف دراسته وبناءا على معرفته دون ان يكون هناك قيود او شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة او المؤهل العلمي او الاختصاص او غيرها. وهذه العينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر اساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة[4]

وقد اخترنا العينة القصدية من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي كل الشعب.

تحديد المفاهيم:

1-الاتصال:

[1] كامل محمد العربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية: دون طبعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2006،ص97

[2] خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية،ط1،جسور للطبع والتوزيع، الجزائر،1121ه،ص143

[3] موريس انجرس ومنهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دون طبعة،دار القصبة للنشر،الجزائر،2006،ص36

[4] سعد سلمان المشهداني،منهجية البحث العلمي: ط1،الناشر دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،2019،ص96

لغويا:

كلمة الاتصال مشتقة من الفغل communicateوهي تعني يشيع عن طريق المشاركة وهناك من يرى ان كلمة الاتصال ترجع الى الكلمة اللاتينية communism وتعني common اي مشترك او عام وفي الحالتين نجد ان كلمة الاتصال مؤتبطة بمعنى المشاركة والتفاعل المتبادل بين الطرفين.[1]

اصطلاحا:

عرف "بيرلسون وستاينز (berelson.steiner)"الاتصال بأنه:عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب،اما شفويا او باستعمال الرموز والكلمات والصور والاحصائيات يقصد الاقناع أوالتأثيرعلى السلوك.

أما روجرز وكنكايد (rogers,kincaid) فقد وصفا الاتصال بأنه:العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلو الى فهم مشترك.وأما الباحث"كارل هوفلاند" فيرى بأن الاتصال هو العملية التي ينتقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين،وعلى عكس ذلك يرى "ادوارد سايبر"بأن الاتصال يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلا متعمدا للمنبهات.[2]

اجرائيا:

هو عملية نقل المعلومات بين أفراد أوجماعات بغرض تحقيق أفكار و مشاعر للاستفادة منها.

2-المهارة:

لغة:

الحذق والاتقان، وفي الحديث قال ﷺ: «الماهر بالقران مع السفرة الكرام البررة"[3]

[1] مدحت محمد ابو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين:ط2، الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة،2009، ص14

[2] . فضيل دليو، اتصال المؤسسة(اشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة): ط1،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة،2003،ص22

[3] نوح يحي الشهري،مهارات الاتصال: ذون طبعة، دار حافظ النشر والتوزيع،جدة،المملكة العربية السعودية،1431،ص13

اصطلاحا:

بأنها الحذق والاتقان: أداء ووقتا وجهدا، أي هي الأداء المتقن الذي يقدم العمل في صورة تامة لا يعتريه نقص في الشكل أو في المضمون.[1]

اجرائيا:

هي الأداء المتقن الذي يقدمه الاستاذ اثناء تعامله مع الطلبة في الجامعة.

3–مهارات الاتصال:

هي كل المهارات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم الشخص بنقل أفكار ومعاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتغيرات الوجه ولغة الجسم و عبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار الى شخص اخر وبدوره يقوم باللرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.[2]

اجرائيا:

هي أهم المهارات التي تم التطرق لها ضمن هذه الدراسة والمتمثلة في مهارات جمع المعلومات، مهارة التفكير، مهارة التحدث، الحوار، وغيرها من المهارات.

4–الاتصال البيداغوجي:

اصطلاحا:

عبارة الاتصال البيداغوجي تجمع مصطلحين هما "اتصال و بيداغوجيا" ويعني أن يصدر نوع من الاتصال الذي يتم في الوسط المدرسي ويمكن تقديم بعض التعاريف الاتية:

تعريف نايف سليمان: يعرف نايف سليمان الاتصال البيداغوجي بأنه عملية يتم عن طريقها توصيل فكرة، أو مهارة أو مفهوم من المعلم الى التلميذ.[3]

[1] عبد الرزاق حسين، مهارات الاتصال اللغوي:ط1،دار العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض 2010،ص14
[2] شريف الحمودي، مهارات الاتصال: : دون طبعة، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2004،ص115
[3] نايف سليمان، الوسائل التعليمية،ط2،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،2003،ص63

إجرائيا:

فالاتصال البيداغوجي هو كل أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين الاستاذ والطلبة، ويتضمن نمط الارسال اللفظي وغير اللفظي بين الاستاذ أو من يقوم مقامه، وبين الطلبة، كما يتضمن الوسائل التواصلية، و المجال الزماني، وهو يهدف تبادل أو تبليغ ونقل الخبرات والمعارف، مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي.

الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى:

دور مهارات الاتصال في تفعيل التسيير الاداري لبلدية المسيلة و التي كانت دراسة وصفية تحليلية لموظفي بلدية المسيلة، من اعداد الطالبة سلطاني فاطمة الزهراء و هي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص صحافة مكتوبة للسنة الجامعية 2017/2018

و تمثلت مشكلة الدراسة فيما يلي: ماهي مهارات الاتصال و ما دورها في تفعيل التسيير الاداري لبلدية المسيلة ؟

حيث طرحت الطالبة في اشكاليتها التساؤلات التالية :

- هل يعتمد موظفو بلدية المسيلة على وظائف و اساليب التسيير الاداري ؟
- ما هي اهم مهارات الاتصال الاداري المتبعة ببلدية المسيلة ؟
- هل هناك عراقيل وصعوبات تفيق مهارات الاتصال الاداري ببلدية المسيلة ؟

و اجابت الباحثة على هذه التساؤلات بمجموعة من الفرضيات :

- يوجد عدة وظائف و عمليات و اساليب للتسيير الاداري ببلدية المسيلة.
- تستخدم بلدية المسيلة العديد من المهارات الاتصالية الادارية من اجل تسهيل عمليات التسيير الاداري.
- هناك صعوبات نفسية و اجتماعية و ثقافية تعرقل دور الاتصال في التسيير الاداري ببلدية المسيلة.

المنهج :

تم اختيار المنهج الوصفي من قبل الباحثة لان هذا النوع من المناهج بواقع الاحداث و الآراء و تحليلها و تفسيرها بغرض الوصول الى استنتاجات مفيدة اما لتصحيح هذا الواقع أو تحديثه أو استكماله.

العينة :

تم اختيار العينة القصدية من موظفي الحالة المدنية ببلدية المسيلة و هي مكونة من 40 مفردة و تنقسم البيانات الشخصية الى ذكر و انثى فيما تم الغاء استمارتين و ذلك لعدم تعامل المبحوثين بجدية مع اسئلة الاستبيان.

نتائج الدراسة : من اهم نتائج هذه الدراسة :

– تهتم الغالبية القصوى من مبحوثينا بعملية توجيه المواطن، الامر الذي يعكس اهتمامهم بالمواطن و كذا تحسين اداءهم الوظيفي.

– يرى مبحوثينا ان ادارة البلدية لا تهتم بإيصال المعلومات الى كافة المستويات.

– كما يرون بان المعلومات و القرارات الموصلة للموظفين تتم ببطيء و هي تتم عن طريق الاسلوب الكتابي.

الاستفادة من الدراسة :

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في الخطوات الخاصة بمراحل البحث فمن حيث المصطلحات اعتمدت الباحثة على مصطلح الدور و المهارات للربط بين متغيرات الدراسة، و هو ما اعتمدناه في دراستنا، كما تتفق مع دراستنا ايضا في الاستمارة كأداة من أدوات جمع البيانات.

الدراسة الثانية :

مهارات الاتصال التربوي في الوسط لمدرسي و التي كانت دراسة ميدانية بإكماليه خنوف لخضر بحمام الضلعة من اعداد الطالبتين: قرين وردة، بن عربية الزهراء و هي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة السنة الجامعية:2017/2018

و تمثلت مشكلة الدراسة فيما يلي :

كيف يمارس الاتصال التربوي في الوسط المدرسي و ماهي آليات و طرق التواصل التربوي في مختلف الفئات في الوسط المدرسي؟

و طرحت الطالبتان في اشكاليتهما مجموعة من التساؤلات و هي:

– كيف تتم العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة ؟

– ماهي عوامل تحقيق فاعلية الاتصال التربوي في الوسط المدرسي ؟

– إلى أي مدى يؤثر الاتصال التربوي في الوسط المدرسي ؟

المنهج :

تم اختيار المنهج المسحي في هذه الدراسة و نهدف من خلاله الى تطوير الظاهرة و نوعية تقديم الخدمة و تحليلها و تفسيرها في وضعها الراهن و ضمن ظروفها الطبيعية لذا فهو يعتبر أحد المناهج الأساسية للدراسات الوصفية.

العينة :

من خلال دراستنا هذه اعتمدنا على عينة ممثلة للمجتمع الكلي بمعنى المسح الشامل لكل مفردات المجتمع الكلي و تم توزيع خمسين 50 استمارة تمثل كل العاملين داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة حيث تتكون من الفئات التالية: عون ادارة. أرشيفي المتقاعدين.

نتائج الدراسة : من أهم نتائج هذه الدراسة .

– اقتحام المرأة عامل الشغل علو غرار السنوات السابقة.

– اعتمدت المؤسسة بشكل كبير على فئة الشباب لإعطاء فرصة الولوج في عالم الشغل.

– أغلب موظفي المؤسسة كان لديهم مدة متوسطة من العمل.

– التعامل بين الموظفين و الإدارة كان في اطار العمل و الزمالة.

الاستفادة من الدراسة :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا من حيث مصطلح مهارات الاتصال و الاستمارة كأداة لجمع البيانات كما اختلفت عن موضوعنا في أن الباحثتين اعتمدتا على عينة المجتمع الكلي في دراستهما.

الدراسة الثالثة:

واقع مهارات الاتصال و الرضا الوظيفي لصحفي اذاعة الجزائر من سطيف و التي كانت دراسة ميدانية من اعداد الطالبتين: نورة محواس و نوارة شقرة، و هي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة 2017,2016

و تمثلت مشكلة الدراسة فيما يلي : ما هو واقع مهارات الاتصال لدى اعلاميي اذاعة الجزائر من سطيف ؟ ومدى رضاهم الوظيفي عم مهنتهم ؟

و التي جاءت تحتها التساؤلات التالية :

– ما مهارات الاتصال لدى الاعلاميين العاملين بإذاعة الجزائر من سطيف ؟

– ما مدى رضاهم الوظيفي عن مهنتهم بهذه الاذاعة ؟

– هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مهارات الاتصال لدى الاعلاميين بإذاعة الجزائر من سطيف و مدى رضاهم الوظيفي تبعا لمتغيرات الدراسة المستقلة (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة).

المنهج :

لقد اخترنا المنهج المسحي لإنجاز هذه الدراسة لأننا نهدف إلى إجراء مسح شامل للأعداد المختارة و استخراج البيانات و المعلومات و الربط بينهما للحصول على النتائج.

العينة :

تمثلت عينة الدراسة بجميع الاعلاميين بإذاعة سطيف (مجتمع الدراسة)و البالغ عددهم 10 صحفيين.

نتائج الدراسة : من أهم نتائج هذه الدراسة :

– تبين لدى الاعلاميون في اذاعة سطيف مهاراتهم الاتصالية في التفكير بشكل مجمل بدرجة قليلة.

– تفوقت الفئة العمرية الأصغر في مهارة الاتصال الخاصة بالحاسوب و استخداماته.

– أصحاب الخبرة الأعلى في مجال مهارة الحوار سجلوا درجات أعلى من زملائهم الأقل خبرة.

– الإعلاميون في إذاعة سطيف راضون عن وظائفهم بدرجة مرتفعة.

الاستفادة من الدراسة :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في الكثير من الجوانب مثل : اختيار المنهج المسحي لكنها تختلف عنها في أنها شملت اذاعة الجزائر من سطيف على دراستنا التي كانت في الثانوية.

محددات الدراسة:

أ–المحدد الزماني: من 07ماي2023 الى10 ماي 2023،

ب–المحدد المكاني: ثانوية صديقي النوري بالبرواقية ،

ج–المحدد البشري: اقتصرت الدراسة على تلاميذ السنة الثالثة ثانوي،

الفصل الأول ماهية

الاتصال ومهاراته

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل الى ماهية الاتصال ومهارته، حيث يحتوي هذا الفصل على ثلاث مباحث رئيسية والتي انقسمت الى عدة مطالب حيث جاءت هذه المباحث تحت العناوين الاتية، المبحث الاول بعنوان ماهية الاتصال، وجاء المبحث الثاني ب:الاتصال اللفظي والغير لفظي وكان المبحث الثالث والاخير تحت عنوان مفهوم مهارات الاتصال وانواعها.

كما أن الاتصال يتطلب مهارات أساسية يجب على المرسل والمستقبل اتقانها، لكي تتم العملية التربوية بكفاءة وفاعلية عالية، كما يظن البعض أنها موروثة، والحقيقة انها مكتسبة ويمكن تدريب الفرد عليها، كما يمكن تطويرها بنفسه من خلال القراءة والتعلم والخبرة في المواقف التي تحتاج الى عمليات الاتصال بأنواعها المختلفة، ومن هذه المهارات: مهارة الحديث، مهارة الاستماع، مهارة الكتابة، مهارة التفكير.....وغيرها من المهارات.

المبحث الأول: ماهية الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الإتصال وخصائصه

1. مفهوم الإتصال:

الإتصال عملية أساسية للنشاط الإجتماعي والتربوي ولازمة لوجود أي مجتمع وتماسكه وتقديمه، وبدون الإتصال بين أفراد المجتمع يصبحون حشدا لا رابطة ولا علاقة إجتماعية بينهم فالإتصال هو شريان الحياة الإجتماعية وإذا توقف الإتصال بين أفراد المجتمع تفكك وتحلل.

يعود أصل كلمة communicationفي اللغات الأوروبية والتي إقتبست أو ترجمت إلى اللغات الاخرى وشاعت في العالم الى جذور الكلمة اللاتينية communisالتي تعني الشيئ المشترك ومن هذه الكلمة إشتقت كلمة communeالتي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر الجماعة المدينة بعد إنتزاع.

الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي والإيديولوجي فيما عرف بـ كومونة باريس في القرن الثامن عشر أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة Communicate فمعناه يذيع أو يشيع ومن هذا الفعل إشتق من اللاتينية والفرنسية نعت Communique الذي يعني بلاغ رسمي أو بيان أو توضيح حكومي.[1]

مفهوم شرام للإتصال: يطلق على مفهوم شرام الإتصال مفهوم مجال الخبرة حيث يعني شرام بوصول الرسالة إلى المتلقين بالطريقة التي قصدها المصدر ، لذا لابد من وجود خبرة ولغة وخلفيات مشتركة بينالمصدر والمتلقي.

مفهوم بيرلو للإتصال BETLO: شمل مفهوم بيرلو عوامل ضابطة لعملية الإتصال تمثلت في المهارات والمواقف والمعرفة والثقافة والنظم الإجتماعية للمصدر وأضاف أن المحتوى والمعالجة والرموز مهمة للرسالة.[2]

وقد عرفت منظمة الإدارة الأمريكية الإتصال بأنه عملية خلق التفاهم وإشاعته أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الافراد.[3]

التعريف الإصطلاحي:

[1]-نضال فلاح الضلاعين واخرون، نظريات الإتصال والإعلام الجماهيري: دون طبعة،دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع،عمان،2016،ص72
[2]-عبد الرحمان إبن إبراهيم الشاعر،مهارات الإتصال: رؤية تحليلية ذون طبعة،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،2011،ص21-22
3-بشار حذي، الإتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الإفتراضية السورية، الجمهورية العربية السورة، 2020،
https :pedia svonline.org. تم الإطلاع على الموقع بتاريخ 02/05/2023 من الساعة 09:00 إلى 10:00

أجمعت تعريفات عديدة على أن مفهوم الإتصال يعني:

1 عملية نقل المعلومات والرغبات والمعرفة والتجارب بصور متنوعة منها الشفوي أو باستعمال الرموز والكلمات والصور وكذلك الإحصائيات بقصد التأثير على السلوك.

2 عملية الإتصال بين البشر تتم عندما يستجيب الإنسان لرمز ما مألوف بينهم أو أنها عملية إشتراك ومشاركة في المعنى وذلك من خلال التفاعل وتتميز بالإيثار في الزمان والمكان وقابليتها وإستمرارها للتنبؤ .[1]

أو هي فن نقل المعلومات والآراء والإتجاهات من شخص لأخر وذلك عن طريق ما تعرضه وسائل الإعلام والإتصال عن طريق الصوت والصورة، حيث يقصد بكلمة فن القدرة على التطبيق والمهارة في الممارسة وهذه المهارة لها شروط معروفة تكتسب بالتعلم.

حيث عرفه كارل هو فلاند بأنه العملية التي يقدم من خلالها القائم بالإتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة.

أما جورج لنديرج فعرف مصطلح الإتصال بأنه يستخدم ليشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون الرموز على شكل حركات وصور أو رموز أو لغة أو شيء آخر تعمل كمنبه سلوك أي أن الإتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز .[2]

تعريف الجمعية القومية لدراسة الإتصال بأنه تبادل مشترك للحقائق والأفكار أو الأحاسيس أو الآراء مما يتطلب إستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة العناصر بغض النظر عن عدم وجود إنسجام ضمني.

وتعرف جهان رشني الإتصال بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة كائنات حية أو بشرية أو آلات في مضامين إجتماعية معينة يتم في هذا التفاعل نقل أفكار ومعلومات منبهات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.[3]

وعرفه إبراهيم إمام بأنه حمل العملية الإجتماعية ونقل أشكالها ومعانيها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم.[4]

كما عرف العلاق الإتصال بأنه أحد ركائز التوجيه، حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد ومجاميع بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير بإتجاه بلوغ

[1]-أسامة زكي السيد علي، مهارات الإتصال الإنساني و الأكاديمي:ط1،دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2016،ص20
[2]-بسام عبد الرحمان المنشاقبة، نظريات الإتصال: دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن،عمان،2015،ص20-24
[3]-نضال فلاح الضلاعين واخرون، نظريات الإتصال والإعلام الجماهيري: المرجع السابق،ص11-14
[4]- نضال فلاح الضلاعين،المرجع نفسه،ص13

أهداف محددة مسبقا وبهذا المعنى فإن العلاق يشير إلى أن الإتصال المعتمد في منظمات الأعمال وغيرها، وإن كان هذا التعريف يشمل الإتصالات بين الأفراد خارج أطر العمل الرسمية أو التقليدية.

ويرى آخرون أن الإتصال يعني مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي تتم بين البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد.[1]

المطلب الثاني: أهمية الإتصال

يمكن القول أن الإتصال شيء مطير في حياة الإنسان فكثير من المشكلات التي تنشأ في حياة الفرد بينه وبين الآخرين يكون سببها في الغالب سوء إتصال سواء كان ذلك على مستوى العلاقات الشخصية داخل الأسرة أو مع الأصدقاء أو في العمل مع الزملاء والرؤساء والعملاء ...

يقول كل من هربت جي هيكسHerbret G.Hicks وسيري جليت C.Ray Gullet ربما كان صحيحا أن قلب مشكلات العالم هو عدم القدرة على الإتصال رغم إعتقاد الإنسان بأنه يجيد الإتصال بالأخرين بفعالية.

فالإتصال يلعب دورا هاما في حياة الإنسان ومستقبله ولذلك فإن توفر مهارات الإتصال أمر لازم وضروري ليس للموظف فحسب بل للإنسان عامة.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الإنسان يقضي غالبية وقته في الإتصال بالآخرين إما عن طريق الإنصات أو الحديث أو القراءة أو الكتابة للآخرين.

كذلك فإن الإتصال يلعب دورا هاما في حياة المنظمات فمن خلاله على سبيل المثال يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء العلاقة، ومن ثم تمثل عملية الإتصال المحور الذي يربط بين أعضاء المنشأة وبين وحداتها وأنشطتها المختلفة وبين الوظائف الإدارية لتحقيق الترابط والإنسجام والتناسق بينهما.

ويؤدي غياب الإتصال الفعال داخل المنظمة إلى مشكلات عميقة وإلى تبديد الموارد وتعطيل الإنتاج كما هي الحال في الدول النامية، حيث تعاني الكثير من الشركات والبنوك من الصراعات بين موظفيها وإداراتها فيحب على المدير أن يتعرف على المشكلات التي يتسبب فيها الإتصال ويعمل جاهدا على إيجاد إتصال فعال[2].

ويمكن إنجاز الأهمية التي تنطوي عليها الإتصالات في المنظمة على النحو الآتي:

[1]-بشير العلاق، نظريات الإتصال: مدخل متكامل، دون طبعة، دار اليازوري للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،ص04
[2]-مدحت محمد أبو نصر ،مهارات الإتصال الفعال مع الاخرين، المرجع نفسه،ص18-19

1- الإتصالات نشاط إداري وإجتماعي ونفسي داخل المنظمة حيث أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لتوثيق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

2- الإتصال وسيلة أساسية ومهمة لإنجاز مختلف الأعمال والمهام في المنظمة.

3- تعد عملية الإتصال بين الأفراد ضرورية وأساسية في توجيه والتعبير عن السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

4- الإتصال وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشارك للأنشطة المختلفة للمنظمة.

5- يتم من خلال عملية الإتصال إطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه لما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم الأرائه وأفكاره وطرق عمله داخل المنظمة، فإن الإتصال يعتبر وسيلة رقابة وإرشاد لنشاطات الرئيس في هال توجيه فعاليات المرؤوسين.

6- يتم من خلال عملية الإتصال نقل للمعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة مما يسهم بشكل أو بآخر في إتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق النجاح المنظمة ونموها وتطورها، ومن هنا يتضح عمل الدور الذي يلعبه الإتصال في إطار المنظمة الإنسانية.[1]

المطلب الثالث: عناصر العملية الإتصالية

عملية الإتصال عملية ديناميكية أي نشاط إجتماعي متحرك، وهي عملية مستمرة بين الناس فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد إنتهائه فحسب، بل يفكرون عند القيام بعملية الإتصال وهذه العملية تتم في بيئة ومكان معين، وأن عملية الإتصال هذه تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث.[2]

وتشير الدراسات الإعلامية والإتصالية المختلفة إلى أن مكونات العملية الإتصالية تمثل في ستة عناصر أساسية متداخلة ومتشابكة وتتمثل فيما يلي:

1- المصدر أو المرسل: هو القائم بعملية الإتصال والذي يقوم بإصدار الرسالة وقد يكون الرسل متمثل في شخص يتكلم أو يرسم أو مجموعة من الأشخاص أو مؤسسة غير (صحيفة دار نشر، محطة إذاعة تلفزيون، مواقع شبكات الواصل) تريد أن تؤثر في الآخرين بناءا على معلومات وإتجاها تحسم النفسية وأحاسيسهم ومشاعرهم وسلوكهم ومعتقداتهم ، وهذا العنصر لعملية الإتصال هو الأهم، لأن بدونه لا يتوقع وجود عملية إتصال أصلا وحتى مع وجودها يظل هو الأبرز فيها كونه المحرك الرئيس وعليه يعود بنجاحها أو فشلها.

[1]- عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن،2009،ص114-115

[2]-أسامة خيري،مهارات الحوار،ط1، دار الراية للنشر والتوزيع،عمتن، الاردن،2014،ص113

2- الرسالة أو المحتوى: هي المضمون والفكرة التي يريد المرسل توصيلها إلى المتلقي ويجب أن تصاغ بطريقة يفهمها المتلقي ويستطيع فك رموزها بسهولة، وقد عرفها البعض على أنها الأفكار والمبادئ والمفاهيم والأحاسيس أو المهارات والإتجاهات التي يرغب المرسل في نقلها للمستقبل بوسيلة، وقد تكون الرسالة كلمة منطوقة أو مكتوبة أو مقروءة أو مصورة أو حركة معينة بالأيدي أو بتعبير الوجه أو رسم معين، والرسالة في النموذج النبوي هي حديث النبي ﷺ فتشمل كل ما صدر عنه من قول أو فعل أو تقرير أو صفة حلقية ويلحق بذلك ما أضيف إلى الصحابي مما له حكم الرفع.

فالرسالة يمكن أن تكون صوت أو صورة أو حركة أو لونا أو كلها معا وباختصار هي أفكار ومشاعر المرسل التي يريد نقلها للمستقبل.

3- **الوسيلة أو القناة:** يمكن تشبيه الوسيلة بأنها القناة أو القنوات التي تمر خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي بإختصار عبارة عن قنوات للإتصال والنقل للمعرفة، شأنها في ذلك شأن وسائل المواصلات، فكما توجد عدة وسائل للسفر بين بلد وآخر لا يمكن الإنتقال إلا بإختيار إحداها، فكذلك وسائل الإتصال هي متعددة ومتنوعة وضرورية ولابد للرسالة أن تسلك إحداها وإلا توقفت عملية الإتصال.[1]

وقد أضاف التقدم العلمي والتكنولوجي الكثير إلى وسائل الإتصال من رسوم، لوحات العرض والصور الثابتة والأفلام المتحركة والمسجلات والصحف والإذاعة والتلفزيون والعقول المحاسبة والتعليم البرناهي وغيرها من الوسائل والتقنيات ويتوقف إعتبار كل وحدة من قنوات الإتصال على عوامل كثيرة مثل للموضوع والهدف والقدرة المادية والمعنوية، ويجب التأكيد هنا على أهمية الوسيلة في عمليات الإتصال المختلفة فهي ضرورية لها،

ولا يمكن أن يتم إتصال بين شخصين دون لغة للتفاهم كما لا يمكن أن ينتقل تراث الفكر الإنساني سواء في ميادين للمعرفة الإنسانية أو العلمية إلا من خلال الكلمة المقروءة والمسموعة أو المرئية أو من خلال التحرية والممارسة. وتجدر أيضا الإشارة إلى ظاهرة مهمة تتعلق بوسائل الإتصال فالوسيلة تؤثر تأثيرا على الرسالة المنشودة بل يعتقد الكثيرون أن الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة والهدف حتى أنه لا يمكن الفصل بينهما، وإذا نظرنا إلى وسائل الإتصال الجماهيرية كالصحافة والإذاعة والتلفزيون والوسائط الجديدة نجد أنها تقدم ميرات مختلفة وعلى مختلف أشكال محتواها، وقد أصبح لكل منها تأثيره الكبير المعروف في النواحي الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والمعرفية وغيرها حتى أصبح يتم الربط بين الوسيلة والرسالة في عمليات تخطيط ووضع الأهداف.

[1] حمي عبد الله، نظريات الاتصال:ط1، دار النهظة العربية، بيروت، لبنان،2006،ص33

-4- المستقبل أو المتلقي، أو المرسل إليه أو السامع: هو الذي يستقبل الرسالة ويقوم بتفسير الرموز وإدراك المعاني في إطار العمليات العقلية التي يقوم بها من خلال العملية الإتصالية، ويغير إمتلاكه لزمام لغة المرسل، وفهمه للسياق الذي ترد فيه الرسالة لن يتمكن من أداء دوره "[1]

وإذا عرفنا هذا لابد للمرسل أن يضع في إعتباره طبيعة المستقبل وظروفه وإحتياجاته حتى يسهل عليه التأثير فيه وحسن الإستجابة منه.

-5- التشويش: التشويش هو العنصر الذي يدخل على العملية الإتصالية فيغير من المعنى المراد إيصاله بدرجات متفاوتة، أي أن كل ما يغير المعنى المراد من الرسالة يسمى تشويشا عليها.[2]

6- **الإستجابة (التغذية الراجعة)** وهي مدى قبول المستقبل للرسالة أو رفضها، هي نعم للرسالة أو لا للرسالة، وقد تكون سريعة أو بطيئة، إنجابية أو سلبية، ويعبر عنها للمستقبل إما بإبتسامة أو كلمة طيبة أو إتصال هاتفي أو مظاهرة عارمة أو إستلام للعدو يرفع الأيدي، أو إنتخاب زعيم لمنصب ما وتكون الإستجابة الناجحة منبثقة عن الفهم الجيد للرسالة لهدف المرسل. وقال تعالى وقال ربكم ادعوني أستجب لكم إن الذين يستكبرون عن عبادتي سيدخلون جهنم داخرين»(غافر60).[3]

وقال تعالى «فاستجاب لهم ربهم أني لا أضيع عمل عامل منكم من ذكر أو أنثى بعضكم من بعض فالذين هاجروا وأخرجوا من ديارهم وأوذوا في سبيلي وقاتلوا وقتلوا لأكفرن عنهم سيئاتهم ولأدخلنهم جنات تجري من تحتها الأنهار ثوابا من عند الله والله عنده حسن ثواب (آل عمران (195).[4]

وبالإستجابة وحدها يمكننا أن تعرف مدى أثر الرسالة التي بعثها المرسل في المستقبل وهذا مهم جدا إذا يمكن أن تكون الرسالة تعرضت لعوائق معينة أو تشويش ما كضعف أداء المرسل أو رداءة الصوت وغيره، وهذا يمنع أو يقلل من تأثير الرسالة في المستقبل، وبالتالي تكون الإستجابة وردة الفعل سلبية، ومن هنا نستطيع أن تحكم على مدى نجاح أو فشل المرسل ورسالته من خلال مدى الإستجابة له إيجابيها أو سلبيها، فرجع الصدى عملية أساسية في الإتصال وعلى للمرسل أن يبحث عنه قدر الإمكان واكتشاف العلاقة مع المتلقي وإلا إحتلت العملية وذلك مرتبط بنظرية التلقي التي أسستها للمدرسة الألمانية.

7- التأثير هو المحصلة النهائية لعملية الإتصال وحتى يحصل التأثير لابد للمرسل أن يكون هدفه واضحا تماما، ومعلوماته التي يعطيها دقيقة، وأن يركز على النقاط المهمة. وفي خضم ما تم تناوله حول عناصر الإتصال يتضح

[1] أحمد عزوز، الاتصال ومهاراته مدخل الى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات مختبر اللغة العربية والاتصال، جامعة احمد بن بلة 01 وهران،2016،ص32

[2] حصة محمد ال مساعد، أحلام عبد السميع العقباوي، مهارات الاتصال: التفاعل، ط1، عالم الكتب، القاهرة،2011،ص65

[3] سورة غافر الاية 60

[4] سورة ال عمران الاية19

أنه لكي تكتمل العلية الإتصالية تتوفر عددا من العناصر أو المكونات الأساسية المترابطة والمكملة لبعضها البعض وبدون هذه العناصر لا يمكن لعملية الإتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر.

المطلب الرابع: أنواع الإتصال

ينقسم الإتصال إلى قسمين: الإتصال اللفظي والإتصال الغير اللفظي والذي يقوم على أساس اللغة المستخدم وهو النوع الأول والثاني يعتمد على مستوى الإتصال من حيث أنه ذاتي وشخصي وجمعي وعام ووسطي وجماهيري.[1]

:أولا: الإتصال من حيث اللغة:

كلمة لغة لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية، فالتعبير بالصور والموسيقى والحركة واللون يصبح لغة، توافر خاصيتين في اللغة هما:

—اللغة تتكون من المجموعة من المفردات تحكم تركيبها قواعد خاصة تمنحها معاني خاصة.

—أن تكون المفردات لها نفس المعنى بطرق مختلفة لذا جاءت فكرة إنشاء القواميس والمعاجم لهذه

الخامة وفي ضوء ذلك يمكن تقييم الإتصال الإنساني في حسب اللغة المستخدمة إلى قسمين:

الإتصال اللفظي: وهو الإتصال الذي يكون منطوقا يدركه المستقبل بحاسة السمع، وقد بدأ هذا النوع من الإتصال عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معاني محددة.

والإتصال اللفظي تجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية.

الإتصال الغير اللفظي: وهو يحتوي على كل أنواع الإتصال التي تعتمد على اللغة اللفظية ويسمى أحيانا اللغة الصامتة ويقسمه العلماء إلى ثلاث:

– لغة الإشارة: وهي لغة تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة تستخدم في الإتصال. لغة الحركة والأفعال: وهي التي تحتوي جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى العير ما يريد

من معاني أو مشاعر.

– لغة الأشياء: وهي التي يقصد بما كمصدر للإتصال غير كل ما سبق فعل الملابس والأنباء التاريخية التي ينتقلها من زمن إلى آخر أو الألوان المعبرة عن أشياء أحياد اللون الأسود، اللون الأبيض وغيرها.

يذهب راندال هاريسون إلى أن الإتصال غير اللفظي يشمل تعبيرات الوجه والإنتماءات والأزياء والرموز

والبروتوكولات الدبلوماسية.

[1] ناصر الساحوري، مهارات الاتصال: ط1، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان،2016،ص37

ثانيا: الإتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الإتصالية:

يقسم هذا النوع على أساس حجم المشاركة إلى أنواع ست وهي كا آتي:

أ – الإتصال الذاتي: هو يحدث داخل الفرد حيث يتحدث الفرد مع نفسه ويكون داخل عقل الإنسان وتتضمن تجاربه مدركاته مشاعره أحاسيسه وفي هذا النوع يقوم الإنسان بإعطاء معاني للأشياء وتقييم أفكار وأحداث وتجارب محيطة به.

يفيد هذا النوع من الإتصال في تشكيل الإتجاهات والإدراك الذي يطلق عليها على أنها عمليات معرفية **نفسية**.

ب – الإتصال الشخصي: وهو الإتصال المباشر أو المواجهي حيث يتم فيه إستخدام الحواس لدى الإنسان ويحدث فيه التفاعل ومن خلاله تتكون الصداقات والعلاقات[1] بين الأفراد ويتيح التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة ويمكن كذلك تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها ومن أهم مميزاته إنخفاض تكلفة وإستخدام

مستويات من اللغة وسهولة تقديم الرسالة وتلقائية الرسالة.

ج – الإتصال الجمعي Group communic: وهو الذي يحدث بين المجموعة من الأفراد مثل الأسرة، زملاء العمل، زملاء الدراسة، جماعات الأصدقاء، *والمصلين* في الصلوات، وخلاله يتم التحادث

والحوار والنقاش وإتخاذ قرارات كل النزاعات والمشاكل حيث تتاح مراحل المشاكلة للجميع.

د– **الإتصال العام Public communic** وهي العمليات التي تتم بين الفرد والمجموعة كبيرة كما هو الحمال المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والأمسيات الثقافية ويتميز هذا النوع بالتفاعل بين الأعضاء.

هـ – **الإتصال الوسطي Madoi communic** في وسطي لأنه يحتل مكانا وسطا بين الإتصال المواجهي والجماهيري ويشتمل على الإتصال بالهاتف – التلكس – الراديو – الفيديو عن نفس الرسالة ذات طابع شخصي والمتلقي تخص واحد في الغالب وهو خليط من أنواع مختلفة من الإتصال وخاصة الجماهيري.

و – الإتصال الجماهيري Muss communic هو عملية تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيري وتتميز برسائل العزيمة والمتباين ومن أهم شروط الإتصال الجماهيري وجود قاعدة قوية لتمويل عملية الإتصال وجود

قاعدة ثقافية في المجتمع، وجود قدر معقول من الكثافة السكانية، وجود مناخ حرية الرأي والتعبير ووجود إمكانيات تكنولوجية متاحة.[2]

[1] ناصر الساحوري، المرجع نفسه، ص39
[2] ناصر الساحوري، المرجع نفسه، ص40

المطلب الخامس: وظائف الإتصال

الإتصال مفهوم هائل وعمال متسع يشمل كل أنشطة الإتصال بكل أشكالها ومستوياتها بما في ذلك الإعلام أو المعلومات لأن للإتصال وظائف كثيرة إتفق العلماء على بعضها وأضاف العلماء وظائف أخرى. وهذه الوظائف في الواقع ليست مفصولة عن بعضها البعض ويرى العلماء أن الإتصال أصبح عنصرا ضروريا وحاجة ماسة Vital need للكيانات الجماعية والجماعات. وأن المجتمعات بصفة عامة لا تستطيع ولا تملك القدرة على البقاء في عالم اليوم إذا لم يكن عندها القدر الكافي من المعلومات والمعرفة وإدارة المعرفة في الشؤون السياسية والأحداث المحلية والأحداث العالمية وأخبار المجتمعات وأخبار الطقس وأخبار المال وغيرها هذه الوظائف للإتصال تنطبق على جميع أشكال وأنواع الإتصال سواء المحلي أو الدولي وسواء اللفظي أو غير اللفظي وسواء المرئي أو المسموع أو المسموع للمرتبي في آن واحد وربما أساس ما يجب أن يؤدي إليه الإتصال هو إستجابة المتلقي.

أي ما يسمى بالتغذية العكسية أو التغذية الراجعة Feed back لأن نقل المعلمات والمعارف والأفكار من متصل إلى متلقي عبر وسائل الإتصال وقنوات الإتصال يجب أن يوصل المعلومات ومعارف تؤدي إلى إستجابة رد فعل لدى المتلقي أي التغذية الراجعة وبذلك يكون الإتصال قد حقق وظائفه. هذه الوظائف هي:[1]

1- وظيفة تثقيفية Information Function: يسعى الإتصال إلى تزويد الناس بالمعلومات النافعة لهم في جميع نواحي حياتهم المتنوعة، من صحية وسياسية والإجتماعية وتزويدهم بأخبار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه فالهدف الرئيسي هو تزويد الناس بالثقافة الجماهيرية التي تساعد على تضامن المجتمع بشتى أنواع مؤسساته.[2]

2 **وظيفة تعليمية Educational Function** الإتصال عملية تفاعل إجتماعي بين الأستاذ والطالب فيها أحد وعطاء وفعل ورد فعل وتعليم وتعلم، وتهدف إلى تغيير السلوك، فالتعليم يعني التغيير المستمر في سلك الفرد وذلك بتزويد الطالب بالخيرات والمواقف والأفكار والقيم الإجتماعية التي تتيح على التكيف مع المجتمعه ويشارك الإتصال في نقل المعلومات والمعارف والعلوم والتراث من جيل إلى جيل مما يساعد على توصيل الخيرات في المجتمع.

-**3 وظيفة إجتماعية Sociological Function**: الإتصال هو عملية تفاعل إجتماعي تقوم ينقل معلمات وتهدف إلى تغيير السلوك الإنساني فالإتصالأداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل

[1] هاشم حمدي رضا، تنمية مهارات الاتصال والقيادة الادارية،:ط1 دار الراية للنشر والتوزيع، عمان،2009،ص94
[2] أحمد العبد أبو سعيد، زهير عبد اللطيف عابد مرجع نفسه،ص51

تبادل المعلومات بين الناس، والإتصال كذلك عامل مهم في إدماج الأفكار والإتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني، فالتنمية الإجتماعية تعتمد على الإتصال في العمل على تغيير الإتجاهات والعادات ومعلق الرغيبة للتغيير في نفوس الناس.

4 وظيفة سياسية Political Function يسهم الإتصال في تثقيف السياسي ويسهل كذلك الإتصال بين الحكام والمحكوم ويوطد العلاقة بين القائد وشعبه، كما أنه يساهم في تشكيل الرأي العام والرد على الدعاية المغرضة، كذلك يسهم الإتصال في التفاهم والسلم العالمي عن طريق الدبلوماسية

الواعية والذكية.

5– وظيفة فكرية دينية Ideological Function – Religious Function للإتصال دور كبير وفعال في نشر الدعوات والتعاليم الدينية، فالإتصال مثلا يسهم في نشر الدين الإسلامي في شتى بقاع الأرض لكونه رسالة علمية لكل الناس في كل زمان ومكان، فالإتصال أسهم في بناء حضارة إسلامية فاقت كل الحضارات السابقة لكونها مبنية على الإيمان والعلم، فمن هنا ترى أن دراسة الإتصال هي دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع، فالإتصال يسهم في نماء وزيادة التفاعل الإنساني مما يساعد الإنسان على العيش في جماعة ةامة متفاهمة وعالم متماسك متفاهم، فالاتصال كما سبق وان عرفنا هو الفهم والتفاهم العالمي،ولكن في ضل تكنولوجيا الاتصال وفي ظلالقرية العالمية the global village التي تحدثت عنها مارشال ماكلوهان،كل ذلك يقودنا ألى المجتمع ما بعد الحداثة post modern society^ حيث تدوب الدول لتصبح كيانات هلامية ويصبح الناس اقل اهتماما ومشاركة في الاحداث التي تدور في العالم المحيط بهم،كما قديحدث العكس ولهذا فان جميع وظائف الاتصال ستتأثر بهذه التغيرات التكنولوجية الحديثة.[1]

المبحث الثاني: الإتصال اللفظي والغير لفظي

المطلب الأول: مفهوم الإتصال اللفظي

الاإتصال اللفظي هو:الإتصال الذي يعتمد على اللفظ أو الكلمات التي تشمل الكلام والكتابة أي المكتوبة والغير المكتوبة،المذكرات التقارير،الكتب الصحف اليومية والمجلات تعتبر من الوسائل المكتوبة،أم الوسائلغير المكتوبة فمن أمثلتها المحاضرة،الندوة،المناظرة،المؤتمر،حلقات المناقشة،المقابلات بأنواعها....إلخ.[2]

[1] أحمد العبد أبو سعيد، زهير عبد اللطيف عابد، المرجع نفسه،ص52-53

[2] عطية السيد عبد الحميد،الاتصال اتجاهات نظرية وأسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية: دون طبعة، دار الكتب والوثائق الجامعية،الاسكندرية،2012،ص33

كما يعرف الإتصال اللفظي بأنه:الإتصال الذي يتم عن طريق اللغة المنطوقة وهذا الأسلوب في توصيل الرسالة يستخدم الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، فعبارة أهلا وسهلا يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت، وهذا الاتصال غالبا ما يتم وجها لوجه ويدخل تحت هذا النوع الاتصال بين الشخصين (الثنائي)،الاتصال داخل الجماعة،الاتصال بين الجماعات والاتصال العام (بالجمهور)،والنوع الأخير هوالذييدخل في العربية تحت باب الخطابة،ولا يخفى علينا أن هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن الطرق الاخرى غير اللفظية مثل الحركة والإشارات.[1]

ويعرف كذلك الاتصال اللفظي بأنه: الاتصال الذي يستخدم الألفاظ و الجمل والعبارات في التواصل مع الاخرين، بمعنى أن الاتصال اللفظي يتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة، أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة: بمعنى أنه يمكن أن يتم الاتصال فيشكل شفهي أو كتابي أو إلكتروني.[2]

المطلب الثاني: مفهوم الاتصال غير لفظي

—الاتصال غير لفظي هو: الذي تستخدم فيه بدائل أخرى للفظ المكتوب والمنطوق وتعتمد لغته على الإشارة غير لفظية التي تؤدي دورا متميزا في الاتصالات والعلاقات الاجتماعية، فعلى الرغم منانا لا نتفوه بكلمة واحدة في بعض المواقف ،إلا أن أشياء كثيرة تعطي عنا معلومات للاخرين، من تلك الاشياء المظهر العام الأفعال،اللباس،الحركات وأوضاع الجسم.....إلخ، وهي حين تفعل ذلك يكون لها تأثيرها على سلوك الاخرين ومواقفهم.[3]

—كما يطلق على الاتصال غير لفظي اللغة الصامتة وينطبق الاتصال غير لفظي كما يرى ران دال هاريسون على ظاهرة ذات مدى واسع:إذ تشمل تعبيرات الوجه والإيمائات والأزياء والرموز،والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية و العنف.[4]

ويشير ماكس ايجرت إلى أن عملية الاتصال لا تنحصر في اللغة اللفظية من خلال الكلمات التي تتلفظ بها فقط،بل يجب أن تمتد لما هو أشمل ،وكما قال الفرد ادلر: إذا ما أردنا أننفهم شخصا ما فعلينا أن نسد اذاننا وننضر إليه،كما هو الحال في فن التمثيل الصامت (البانتوميم).

[1] أبو اصبع،صالح خليل،الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة:ط5،دار مجدلاوي للنشر والتوزيع،عمان،2006،ص31
[2] مدحت ابو النصر، ،مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين، المرجع نفسه، ص29
[3] دليو فضيل،الاتصال في المؤسسة: دون طبعة ،مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية،قسنطينة،2003،ص16
[4] ابو اصبع،صالح خليل،الاتصال الجماهيري:ط1،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان،1999،ص41

ويجب الاشارة هنا الى اهمية الاتصال غير اللفظي في تحقيق أهداف التواصل بين الناس،مع مراعاة انسجامهمع الاتصال اللفظي،حتى لا يؤدي تفاعلها غير المنسجم الى معان متناقضة.

على أية حال فإن فهم الاتصال غير اللفظي وترجمته ليس بالعملية السهلة،نظرا لإختلاف تأثير هذه الرسائل من ثقافة الى اخرى داخل المجتمع وداخل المنظمة ايضا.

هذا ويطلق في الكتابات الحديثة على الاتصال غير اللفظي مصطلح لغة الجسم body language وهو موضوع الفصل الحالي.

ففي خلال السنوات القليلة الاخيرة تم تاسيس واكتشاف علم جديد ومثير هو علم لغة الجسم kinescis، أسسه علماء السلوك والنفس بهدف دراسة معاني حركات الجسم والإشارات الحسية التي يرسلها كل واحد منا الى الاخرين.بمعنى أن هذا العلم يهتم بدراسة السلوك أو الاتصال غير اللفظي. وكما سنرى سنجد أن علوما ومهنا أخرى اهتمت بهذا العلم وحاولت أن تسهم في بناء قاعدة معرفة له،والإستفادة من موضوعاته في تطوير وتحسين عمليات الاتصال للمشتغلين في مجالات هذه العلوم والمهن.[1]

المطلب الثالث: أنواع الاتصال اللفظي

الاتصال الشفهي: يعتبر الاتصال الشفهي عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة، ومن أمثلة هذا الاتصال، الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال، الاجتماعات المناقشات....إلخ، ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف على أفعال الذين يستقبلون الرسالة ويمكن تعديل القرار أو التعليمات

بصورة فورية لتتلاءم مع المواقف، إلا أنه من جهة أخرى يتطلب تكلفة وجهدا أكبر، حيث يتطلب الأمر انتقال المدير أو مجموعة المرؤوسين إلى مكان اللقاء، كما يتطلب من المدير القدرة على مواجهة الموقف، والاستعداد لما قد ينتج عن المناقشات.

الاتصال الكتابي: يعبر الاتصال الكتابي عن نقلا لأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة ومن أمثلة هذا الاتصال: التقارير التعليمات، المذكرات، المنشورات المطبوعة، الرسائل التي تنقل من خلال شبكات الحاسب الالي، رسائل الفاكس والتلكس، وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات الى عدد كبير من الافراد،

[1] مدحت محمد أبو النصر، المرجع نفسه،ص27

مع امكانية استيعابهم لها بسرعتهم الخاصة، هذا الى جانب امكان الرجوع اليها في المستقبل، كذلك تمكن من شرح

هذه المعلومات بطرق مختلفة، مع تقدير الكثير من التفاصيل إن استدعى الامر ذلك– مثال ذلك التقرير المالي الذي ينطوي على العديد من التفاصيل و الأرقام، بفضل ايصالها عن طريق الكتابة.

ولكي يحقق هذا الاتصال الفعالية في نقل البيانات والمعلومات، يجب أن تكون الكتابة كاملة وتقدم كل المعلومات الضرورية، بجانب الوضوح في العرض والابتعاد كلية عن العبارات المحيرة أو المضللة التي قد تسبب سوء فهم القارئ، إضافة الى حسن الصياغة وتجنب الاخطاء الاملائية والنحوية....إلخ.

الاتصال الالكتروني: اتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقا عديدة ومتنوعة لنقل الافكار والبيانات والمعلومات بين الناس، كما اثرت تأثر الاتصال بوسائل عصرية كثيرة منها: شبكات الحاسب الالي، الات القاكسميلي، البريد الصوتيvoice mail البريد الالكتروني E mail الفيديو كاسيت الشبكات التلفزيونية الخاصة، وتقنيات اخرى متقدمة، في طريقها ان تحل محل الوسائل التقليدية في الاتصال مستقبلا.

وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل اسرع، ولعدد كبير من الافراد، فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتي على توفير الوقت الذي يضيع في اعداد المكالمات التلفونية والرد عليها، كما تساعد شبكات المؤتمرات التلفونية في نقل الرسالة إلى عدد كبيرمن الناس في مواقع شتى دون تكاليف سفر أو وقت.

و برغم ما تتيحه الاتصالات الالكترونية من مزايا السرعة، والسهولة والكفاءة، وخفض التكاليف في نقل المعلومات إلا انه يجب ألا يفوتنا انها لا تعدو أن تكون الات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة،والرسالة ذات

الوصف الجيد، تصدر دائما من الانسان،وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الانسان يجيد استعمالها.[1]

المطلب الرابع: أنماط الاتصال اللفظي

النمط البصري:الشخص البصري يرى العالم بالعين فقط، حيث يركز على الصور المشاهدة والألوان من حوله ويحولها الى معاني في ذهنه،وغالبا ما يستخدم كلمات معينة مثل: أشاهد، ألاحظ أتصور أنظر وغيرها من الكلمات البصرية، ويكون الشخص البصري سريع الحركة، الكلام والأكل ويعود هذا الى تأثير الصور السريعة

[1] مدحت محمد ابو النصر،المرجع نفسه،ص28-29

والمتلاحقة على عقله وأدائه،كما يمتاز بسرعة في اتخاذ القرارات مما يدل على أنه يتمتع بروح المغامرة،ومن الأفضل التعامل معه بالصور والأشكال والألوان لإقناعه.

النمط السمعي: هذا الشخص يرى العالم عن طريق حاسة السمع فقط، فهو يركز على الصوت ونبراته وتأثيره،وغالباما يستخدم كلمات مثل:أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، أهمس، مما يدل على أنه حكيم ويتم كسبه وإقناعه من خلال الكلمات والقصص.

النمط الحسي:هذا الشخص يرى العالم من حوله بالإحساس والشعور فقط، حيث يركز في تعامله مع من حوله على الإحساس، وغالباما يستخدم كلمات مثل أشعر، أحس، ألمس، ألم،حزن، ضيق،سرور وهو شخص بطيئ جدا أبطأ من السمعي والبصري،يتخذ القرارات بالإعتماد على مشاعره وغالبا ما يتصف بالحكمة ومفتاح التأثير فيه هو الكلمات المؤثرة في المشاعر والهدايا الرمزية.[1]

المطلب الخامس: معوقات الإتصال اللفظي

—سوء الفهم: في كثير من الأحيان يستخدم الأشخاص اللفظ الخاطئ ،حيث تكون فكرتهم إجابية لكنهم لا يتمكنون من التعبير عنها لفظيا بشكل سليم، مما يؤدي الى اعاقة فهم الاخرين لها.

—الشائعات : فهي في العادة تكون فكرة سيئة مما يؤثر على الاتصال اللفظي مع الاخرين.

—الاختلافات الثقافية: حيث تختلف نبرة الصوت المقبولة لدى اصحاب الثقافات المختلفة، فهنالك ثقافات تتقبل الصوت المرتفع بينما في ثقافات اخرى يعد اهانة و عدم احترام.

—التعميم: فمن الخطر تعميم فكرة معينة على مجموعة من الاشخاص و المواقف، حيث يؤثر هذا سلبا في عملية الاتصال اللفظي.[2]

المبحث الثالث: مفهوم مهارات الإتصال وأنواعها

المطلب الأول:تعريف مهارات الإتصال

هو نشاط عضوي ارادي مرتبط باليد او اللسان او العين او الاذن و يتوقف الاتصال الفعال على مدى اتقان مهاراته و التحكم فيها ، ويكتسب اهمية من القدر الزمني المبذول في مزاولته كنشاط رئيسي من جهة و كظاهرة اجتماعية من جهة اخرى كما انها ذلك النجاح الذي يحرزه الفرد و يرتكز على قدراته على الاتصال فالشخص

[1] https//mawdo3.com تم الاطلاع على الموقع في 2023/05/03 من الساعة08.00الى 09,00
[2] https//mawdo3.com تم الاطلاع على الموقع في 2023/05/03 من الساعة 11,00 الى 12,00

العاجز عن الاتصال مع الاخرين هو شخص فاشل[1]. واذا كانت الطريقة تعني و وسيلة عمل شيء فالمهارة تعني القدرة على عمل شيء ، وهي درجة الكفاءة و الجودة في الاداء ومنها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية و التنفيذ و الاداء بسهولة ويسر ،كما انها نشاط هادف يتطلب تدريبا و ممارسة منظمة .[2]

المطلب الثاني: مهارة التحدث

التحدث مع الآخرين عملية يمارسها الإنسان منذ الصغر في أشكال وصور مختلفة ولذاك فإن التحدث فن يمكن تعلمه.

والإتصال الناجح والفعال مع الآخرين، يحتاج منا إلى لباقة في الحديث، واللباقة في مخاطبة الناس. لا تقل مهارت التحدث عن أهمية الإنصات خاصة وأن الفرد يتولى بإستمرار الحديث عن العمل والمشكلات المرتبطة به، وبالتالي يجب أن يقوم الفرد بتنمية مهاراته على كيفية التحدث بفاعلية وفي نفس الوقت يتجنب الوقوع في الأخطاء الخاصة بالحديث، علاوة على توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعده في توصيل رسالته بشكل فعال.

1- التحدث بفعالية:

لكي يتمكن المرسل بالتحدث بفاعلية إلى المستقبل يجب أن يراعي مايلي:

– التعرف أولا على ما يريده المستمع قبل التحدث إليه، وبالتالي يجب أن يبدل المرسل الجهد المطلوب التفسير رسالة المستمع والإنصات لها.

– إختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع، وبالتالي فإن خبرة المرسل يجب أن تمكنه من معرفة

اللحظة التي يبدأ فيها الحديث مع المستمع لكي يتمكن الأخير من الإصغاء والإنصات إليه.

– يفضل الكثيرون أن يكون الحديث الموجه إليهم خاصا... لذلك يجب أن ينتبه المرسل للموقف الذي يوجه به المستقبل فإن كان بمفرده يمكن إستخدام صوت عادي، وإن كان يقف بين زملاء آخرين يفضل

أن يكون التحدث بصوت منخفض بحيث يكون في مرمى سمع المستقبل فقط.

– إستخدام مدخل الإقناع في الحديث بالتركيز على جوهر الموضوع والدي من اجله يتم الإتصال الفعال. تبسيط لغة التخاطب مع المستمع من خلال إستخدام مصطلحات واضحة وبسيطة على مستوى كل

شخص.

–

[1] اسعد الزغبي، مهارات الاتصال،ج2،مطبوعة الجامعة الاردنية،الاردن،ص21
[2] منال طلعت محمود،المرجع نفسه،ص43

-التأكد تماما من أن المستمع يفهم الحديث الموجه إليه، وبالتالي يجب أن يطلب منه إبداء رد فعل نحو هذا الحديث.[1]

تجنب الوقوع في أخطاء التحدث:

كثير ما يقع المرسل في أخطاء أثناء تحدثه مع المستقبل ومن أهم الأخطاء التي يجب تجنبها أثناء الحديث ما يلي: .

—إستخدام لغة غير مناسبة للمستقبل وخاصة فيما يتعلق بالمصطلحات المتخصصة... وعليك لعدم الوقوع في ذلك أن تتذكر ما يلي:

—إن الشخص الذي يتحدث بصفة مستمرة في مجال يتعلق برسالته تصبح جميع المصطلحات التي ينطق بها شيئا مألوفا له... أما المستمع فربما لا يعلم كل شيء عن العمل في هذا المجال.

— إستخدام تمتمات غير مفهومة عند الحديث مع المستمع قد يفسرها على أنها إهانة له... لذلك يجب أن يكون الحديث المرسل واضحا وبسيطا ولا يحمل في طياته أي أشياء تحتمل التأويل.

— التحدث مع المستقبل بعصبية نتيجة ضغوط العمل قد يفقدك هذا الشخص، وبالتالي يجب عليك أن تدرب نفسك على التعامل مع ضغوط العمل وأيضا الضغوط الخارجية بحكمة.

—إستخدام لغة تخاطب مع المستقبل تشعره بأنه تحت الإختبار، على سبيل المثال قد يطلب المرسل من المستقبل ترديد ما ذكره مرة أخرى، وبأسلوب لا يشعره أنه يرغب من وراء ذلك التعاون، ولكن بأسلوب

يشعره بأنه موضع الإختيار.

– الإسهاب في الحديث الموجه إلى المستقبل إعتقادا من المرسل بأن ذلك بريحه، ولكن في الحقيقة قد يجلب الملل ويخرج الطرفين عن الموضوع، وللتغلب على ذلك يجب أن يكون حديث المرسل مركزا على النقاط

الأساسية الخاصة بموضوع الإتصال.

3– إستخدام الأسئلة ودورها في الإتصال:

لا يكفي أن تنصت للمرسل أو تعرض عليه حديثك بل يجب أن توجه إليه الأسئلة فهي أحد الأساليب التي تمكن المرسل من الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة بفاعلية خاصة وأن التجارب أثبتت أنها تعتبر أحد فنون المحادثة التي تساعد على التفاهم والإتفاق مع الآخرين.

ويمكن للمرسل أن . يستخدم أحد المداخل التالية في أثناء توجيه الأسئلة للمستقبل.

أ– الأسئلة المغلقة:

[1] مدحت محمد أبو النصر،المرجع نفسه،ص159

وهي الأسئلة التي يستخدمها المرسل ويرغب أن يكون المستقبل محددا في الإجابة عليها للحصول على بيانات ومعلومات مهددة ودقيقة، وتنقسم الأسئلة المغلقة التي يمكن إستخدامها إلى ثلاثة أنواع:

الأسئلة الإستعلامية:

وتهدف إلى التعرف على بيانات أو معلومات معينة من خلال عبارات موجزة مثل توجيه السؤال التالي إلى المستقبل "ما العنوان الذي تريد أن ترسل عليه هذا الخطاب؟".[1]

الأسئلة الإختيارية:

وهي تهدف إلى مساعدة المستقبل على تحديد رأيه بالإختيار بين "نعم" و "لا" مثال: توجيه السؤال التالي إلى المستقبل هل ترغب في الذهاب إلى وسط المدينة اليووم؟"، ويمكن للمرسل إستخدام أحد المداخل التالية في أثناء توجيه الأسئلة للمستقبل.

الأسئلة المتعددة الإختيارات

وهي تهدف إلى مساعدة المستقبل على الإختيار من بين عدة إجابات ممكنة متضمنة في السؤال نفسه... مثل توجيه السؤال الثاني إلى المستقبل: "هل ترغب في إعداد الخطة سنويا... أم ربع سنوي.... ام شهر؟

ب–الأسئلة المفتوحة:

وهي الأسئلة التي تفسح المجال أمام المستقبل لإعطاء إجابات متنوعة بهدف تشجيعه على التفكير والمشاركة في إكتشاف الحلول المتعلقة بمشكلاته، كما أنها تبور إهتمام المرسل بالمستقبل والحرص على الأخذ برأيه. ومن أمثلة هذه الأسئلة توجيه السؤال التالي إلى المستقبل "ما رأيك في صياغة الخطاب الذي إنتهت منه اليوم".

ج–الأسئلة الإنعكاسية:

الأسئلة التي يوجهها للمرسل إلى المستقيل من خلال إعادة جزء من نفسه في شكل سؤال، وتحدف هذه الأسئلة إلى تحتب الرفض المباشر لأفكار المستقبل ومساعدته على تحقيق أحكامه القطية... وتدعيم التفاهم وتجنب النزاع معه ومن الأمثلة على ذلك:

الرئيس: الإفراج الذي تلقيته منك اليوم لا يتضمن أي مزايا.

الموظف: أية مزايا .

[1] حميد الطائي، بشير العلاق، المرجع نفسه،ص74-75

د– الأسئلة المتسلسلة:

وهي الأسئلة التي تبنى على إجابات للمستقبل بهدف إستغلال إجاباته في تقديم أقصى ما يمكنه من بيانات أو معلومات تفيد في الموضوع الذي يتضمنه الإتصال على سبيل المثال (عند طلب مرئوس إذنا من رئيسه)

المرؤوس: أرغب في الحصول على إذن لمدة ساعتين للذهاب إلى مدرسة إبني.[1]

سمات المتحدث الناجح:

هناك عدة سمات يتميز بها للمتحدث الناجح وهي على النحو التالي:

1– السمات الشخصية:

وتشمل ما يلي:

الموضوعية:

وتعني قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة كما وتعني التحدث بلسان مصالح المستمعون وليس بلسان المصالح الخاصة.

الصدق

المتحدث الصادق هو بالطبع الأكثر تأثرا في مستمعيه والصدق يعني أن يعكس حديثك حقيقة مشاعرك وأفكارك وأرائك.

الوضوح

أن تكون لغتك بسيطة وكلماتك منظمة وواضحة غير معقدة، ويعني النطق الواضح وأن تتحدث مباشرة إلى المستمع باهتمام ويقظة، وتجنب إستخدام الحمل الطويلة التي لا معنى لها.

الدقة

وتعني من ناحية التأكد من أن الكلمات التي تستخدمها تؤذي المعنى الذي تقصده بعناية، ومن ناحية أخرى تعنى دقة المعلومات التي تقدمها وصحتها.

الحماس

الحماس يجعل للمتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه.

و القدرة على التحرك:

[1] حميد الطائي، بشير العلاق، المرجع نفسه،ص77

وتعني حضور الذهن أثناء الحديث، ويلاحظ أن إمتلاك الذاكرة القوية يساعد المتحدث على تذكر أسماء الشخصيات التي يتعامل معها والظروف التي صاحبت ذلك.

المظهر

يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرين إليه، ويشكلون بما أحكامهم عنه ويعني المظهر العام لمجموعة من الجوانب هي (النظافة والأناقة الشخصية، المليس والمظهر المناسب

الحالة الصحة النفسية والبدنية).

القدرة على التعبير الحركي:

حينما تتحدث إلى الآخرين لا نستخدم فقط مقدرتنا على إستخدام الرموز اللغوية لنقل أفكارنا وإنما نستخدم بالإضافة إلى ذلك مستويين آخرين للتعبير هما المؤثرات الصوتية والسلوكيات الحركية والأوضا الجسمية المختلفة.[1]

المطلب الثالث: مهارة التفكير

مفهوم مهارة التفكير:

يعد مفهوم مهارة التفكير مفهوما إفتراضيا، ذلك ان مهارة التفكير لا يمكن رؤيتها بالعين المجردة ولا يمكن التحقق منها إلا عن طريق نتائجها، وذلك لأن عملية التفكير عملية ضمنية وعلى الرغم من ان مهارة التفكير عملية إفتراضية إلا أن نتائجها يمكن فحصها وإختبارها والحكم عليها عن طريق معايير خاصة ومحددة وتعد مهارات التفكير عمليات معرفية وإدراكية يمكن عدها بمثابة لبنات أساسية في بنية التفكير وهناك تعريفات متعددة للمهارات منها:

1- العملية العقلية التي تخضع للمعايير الثلاثة الآتية أن تكون قابلة للتعلم والنقل قابلة للتطبيق في مواقف جديدة مناسبة للإستعمال والمستوى.

2- عملية عقلية دقيقة وحساسة تتداخل مع بعضها البعض عند التفكير والهدف منها الوصول إلى معنى أو رؤيا أو معرفة ما.

-3- كما تعرف على أنها مهارات عقلية يمكن تنميتها من خلال تدرب المتعلمين على ممارستها عندما يطلب متهم الحكم على قضية ما ومناقشة موضوع ما او تقويم رأيا ما أو إتخاذ قرار ما على أساس من الدقة والموضوعية.[2]

[1] ايمن زكي سعيد كردية، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور وأثرها، على فاعلية الخدمة الصحية من وجهة نظر جمهور المراجعين ،رسالة ماجيستير، ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية،غزة،2011،ص19

[2] سلمى مجيد حميد، محمد عدنان محمد ،مهارات التفكير بين النظرية والتطبيق:ط1،عمان،الاردن،2011،ص26

—إن المهارات المتعلقة بالإتصالات تستدعي من الفرد أن يستخدم كل من التفكير التحليلي والتفكير الإبداعي، فكلاهما يساعد في تنمية المهارات الإتصالية، وعلامة على ذلك يجب على الرؤساء تنمية مهارة التفكير لدى المرؤوسين لنجاح عملية الإنصات، ونتناول فيما يلي كل من الجانبين:[1]

التفكير الإبداعي:

هو نمط من التفكير يستطيع أن يقدم معرفة جديدة وفي الأساس فإن هذا النوع من التفكير مرتبط المنهج العلمي والذي يرتبط بإستنتاجات علمية ناتجة عن أفكار وإقتراحات خلاقة تستطيع تقديمها للمشاكل التي تواجهنا."[2]

التفكير التحليلي:

ان التفكير التحديدي مهارة عقلية تتطلب القدرة على تجزئة المواقف والاشياء والعلاقات الى عناصرها، حيث يأتي التحليل في المستوى الرابع من التعقيد في المستويات المعرفية كما حددها بلوم حيث تتطلب مهارة التحليل من المتعلم تجزئة المعلومات الى أجزائها الصغيرة وإيجاد فرضيات أو مسلمات لإيجاد فروق بين الحقائق ة المسلمات أو لاستكشاف علاقات سببية.[3]

دور المدير في تنمية التفكير بين مرؤوسيه عن طريق الإهتمام بعملية الإتصال:

يجب على المدير أن ينمي مهارات التفكير بين مرؤوسيه لكي تزداد فعالية عملية الإتصالات وذلك على النحو التالي:

—إيجاد جو ودي ومناخ ملائم للتفكير والتكلم بأريحية دون أي توتر أو خوف.

—تشجيع وجهات النظر الجديدة والآراء التي تحاول على مختلف المشكلات في العمل.

—هيئة وسائل التبادل الفكري في مختلف المجالات مثل صندوق الإقتراحات ونشرات العاملين والإجتماعات مع الإدارة العليا.

—تسهيل حرية تدفق الإتصالات وتشجيع الإتجاهات التعاونية بين العاملين.

—إشتراك المرؤوسين في عمليات الإدارة وفي الجان المختلفة.

[1] حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سابق،ص71

[2] توفيق الشومر، مهارات التفكير:ط1،دار ازمنة للنشر والتوزيع، عمان الاردن،2011،ص26

[3] عدنان محمود المهداوي ،سعد صالح كاظم، التفكير التحليلي، لدى طلبة الجامعة، مجلة ديالي ،جامعة ديالي، كلية التربية للعلوم الانسانية،2015،العدد68،ص319

—أن يكون الرئيسنفسه قدوة في حسن الاتصالات وإبداء الآراء الموضوعية الادلة التي لا تميل لبعض الأطراف أو لبعض الأفكار.[1]

مما سبق يمكننا ملاحظة أن مهارة التفكير تتميز بأنها:

1- عمليات محددة نمارسها ونستعملها عن قصد في معالجة المعلومات.

2- سلسلة متتابعة من الإجراءات التي يمكن ملاحظتها مباشرة أو بصورة غير مباشرة التي يمارسها المتعلمين بهدف أداء مهامهم.

3- العمليات المحددة التي يمارسها الأفراد ويستعملها عن قصد في معالجة المعلومات مثل إتحاد القرارات والمقارنة والتحليل والتصنيف.

4- قابلة للتوظيف في مواقف جديدة وتتحسن بالتدريب والممارسة ويمكن نقلها إلى المواقف الحياتية.[2]

المطلب الرابع: مهارة الإستماع

الإستماع مهارة من مهارات الإستقبال اللغوي التي تتطلب تفاعلا مع المتكلم وقد يتم هذا التفاعل وجها لوجه من خلال الحوارات أو الندوات أو المحادثات، وقد يتم التفاعل عن بعد من خلال الأحاديث الهاتفية، ولذا عد (إبن خلدون، 2006 ، 1140-1141) اللغة بصفة عامة . من الملكات الصناعية إذ يقول: أعلم أن اللغات كلها ملكة شبيهة بالصناعة إذ هي ملكات في اللسان للعبارة عن المعاني وجودتها وقصورها بحسب تمام الملكة أو نقصانها، وليس ذلك بالنظر إلى المفردات وإنما بالنظر إلى التراكيب، فإذا حصلت الملكة التامة في تركيب الألفاظ المفردة للتعبير عن المعاني المقصودة، ومراعاة التأليف الذي يطبق الكلام على مقتضى الحال، بلغ المتكلم حينئذ الغاية من إفادة مقصودة للسامع وهذا هو معنى البلاغة والملكات لا تحصل إلا بتكرار الأفعال، لأن الفعل يقع أولا وتعوج منه للذات صفة، ثم تكرر فتكون حالا، ومعنى الحال أنها صفة غير راسخة، ثم يزيد التكرار فتكون ملكة أي صفة راسخة.

يستهدف تعليم الإستماع تمكين المتعلم مما يلي:

أ- تعرف الأصوات اللغوية، والتمييز بينها.

ب إدراك المعنى العام للكلام.

[1] حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سابق،ص72
[2] سلمى مجيد حميد، محمد عدنان، مرجع سابق،ص68

ج- إدراك بعض التغيرات في المعنى الناتجة عن تغيير في بنية الكلمة (كتغير الصوت أو إضافة حروف... إلخ.

أما عن مهارات الإستماع الإستماع فيشير ريتشارد إلى مهارات الإستماع كما يلي:

:(omaggio, Alicec.126,1986)

- الإحتفاظ بأجزاء من المسموع في الذاكرة قصيرة المدى.
- التمييز بين الأصوات.
- تعرف أنماط الإيقاع في الكلام المسموع والتمييز بين اللهجات المختلفة.
- تمييز حدود الكلمة.
- تعرف أشكال الكلمة ونماذجها.[1]
- تعرف الكلمات.
- الكشف عن الكلمات الرئيسية أو المفتاحية في الموضوع المسموع.
- تخمين معنى الكلمات بإستخدام السياق.
- تعرف الوظائف النحوية للكلمات. . الكشف عن مكونات الجملة وعناصرها.
- تعرف الأفكار الرئيسية في المسموع.[2]

المطلب الخامس: مهارة الكتابة

تعد مهارة الكتابة مهارة أساسية وضرورية للإتصال الكتابي وبدونها يتعطل هذا النوع من الإتصال الشائع جدا في مجال الدراسة والعمل والوظيفة وحتى الحياة العامة، والكتابة ليست مهارة طبيعية بل تحتاج إلى تدريس منتظم ودقيق إنها مهارة حركية مثل العزف على آلة موسيقية، فيجب أن تدرب اليد على الحركات المعقدة للقيام بكتابة كل حرف كما ويجب أن تعمل اليد والعين معا في هذه المهارة.

لقد إخترع أو نظام للكتابة عندما يشعر الإنسان بأهمية الحاجة إلى حفظ سجلات دائمة أو وثائق لنقل التراث الفكري المدون أو المسجل إلى الأجيال القادمة، لأن قدرة الإنسان على تذكر هذا التراث لم تعد كافية لضخامته، وقد نشأت الكتابة المسمارية في بلاد ما بين النهرين حوالي 3000 سنة قبل الميلاد وهي شكل من أشكال الكتابة الصورية، وفي نفس الوقت تقريبا ظهرت الكتابة الهيروغليفية في مصر، ثم جاءت الأبجدية على يد

[1] ماهر شعبان، عبدالباري، مهارات الاستماع النشط:ط1،دارالميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن،2011،ص70-71
[2] ماهر شعبان، عبد الباري، المرجع نفسه،ص72

الفينيقيين، ومنها تطورت الكتابة التي نعرفها حالي وقد تطورت الكتابة العربية الحالية عن الحروف النبطية. ويعد الإتصال الكتابي أكثر رسمية من الإتصال الشفوي، ولهذا يستخدم كثيرا في الإدارة والعلاقات الرسمية، وتعتمد مهارة الكتابة على إستخدام قواعد اللغة وعلى المهارة في عرض المادة المكتوبة، ولهذا يجب أن تكون الرسالة المكتوبة كاملة في ذاتها، لأن الكاتب على عكس المتكلم، لا يستفيد من وسائل الإتصال غير اللفظية كالإيماءات والحركات وتعبيرات الوجه ومعرفة ردة الفعل عند الطرف الآخر.[1]

ويعتمد نجاح الكثير من الناس، وخاصة في المدارس والكليات والجامعات وبعض الوظائف ذات العلاقة، كالأدب والصحافة، على نجاحهم في الكتابة ويجب تعليم الأفراد على الكتابة وتدريبهم على ممارستها منذ بداية مرحلة الطفولة، من خلال تعليمهم نظام الكتابة والحروف والنواحي العلمية للكتابة مثل كيفية الجلوس للكتابة ومسك القلم ووضع الورقة بشكل صحيح.

وتعرف الكتابة بأنها نظام للإتصال الإنساني بواسطة الرموز البصرية أو الإشارة، وهي طريقة مباشرة لتسجيل وإيصال الأفكار والمعلومات وهي نتاج للعقل واليد معا في تمثيل مرئي مسجل على الورق وقد أنتجت لنا التكنولوجيا الحديثة العديد من طرق الإتصال الكتابي الأخر، مثل الكتابة من خلال معالج النصوص في الحاسوب، ومع ذلك لازال الناس يستخدمون الكتابة اليدوية وسوف يبقون يستخدمونها لسنوات قادمة. وقد تطورت مواد الكتابة عبر التاريخ وعند الحضارات المختلفة، فقد كتب الإنسان على الصخور وعلى الخشب وعلى الطين وعلى المعدن وعلى سعف النخيل وعلى الجلود وعلى أوراق البردي، ويعود الفضل في إختراع الورق إلى الحضارة الصينية، أما أدوات الكتابة فقد تطورت كذلك من المسمار حتى أقلام الحبر ذات الرؤوس المختلفة، وقد كتب الإنسان في بداية الأمر باليد، ثم طور الطباعة، فالآلة الكتابة التقليدية، ثم إستخدام الحاسوب لكتابة النصوص ومعالجتها وأخيرا جاء النشر الإلكتروني.[2]

وتظهر الكتابة وخاصة اليدوية الكثير عن المرسل، وهي تدل على صاحبها وتعكس جوانب من شخصيته، فالشخص المتوتر أثناء الكتابة يظهر أثر ذلك في كتابته والشخص الهادئ البال تكون كتابته كذلك، وتظهر الكتابة اليدوية إحساس الكاتب أثناء الكتابة، وتختلف كتابة الشخص من زمن إلى آخر خلال مراحل نموه المختلفة، كما تختلف وفقا لموضوع الرسالة.

ويتم التركيز في السنوات الأولى للتعليم المدرسي على مهارات الكتابة اليدوية، حيث يركز المعلمون على تعليم الكتابة اليدوية بوضوح عند تدوين المعلومات أو نسخها، وقد لا يهتمون بسرعة الكتابة، ولكن في المرحلة الثانوية

[1] ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة،ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،2005،ص149

[2] ربحي مصطفى عليان،محمود الطوباسي،المرجع السابق،ص150

والكلية والجامعة تكون مهارة الكتابة اليدوية بسرعة أمرا مهما لأحد الملاحظات وأداء الإمتحانات التي تكون السرعة فيها ذات أهمية، ومن الصعب أن تحل الآلة الكاتبة أو معالج النصوص بالحاسوب محل القلم في تدوين الملاحظات وأداء بعض الواجبات المدرسية.

وهناك عدة مستويات للكتابة اليدوية، ولكن يجب أن تكون جميع الكتابات واضحة ومقروءة لأن الهدف من الكتابة هو الإتصال مع الآخر وتوصيلهم رسالة معينة، وربما نحتاج إلى نوعين أو أكثر من الكتابة للتعامل مع المواقف المختلفة، التي قد تشمل الكتابة البطيئة عند الكتابة الرسمية أو للمناسبات الخاصة، والكتابة السريعة عند الإمتحان أو كتابة المقالات، والكتابة الأكثر سرعة عند أخذ الملاحظات.

وقبل البدء بالكتابة سواء باليد أو الآلة الكاتبة أو الحاسوب يجب على الشخص أن يتأكد من الإجابة

على الأسئلة التالية:

- ما هو موضوع الرسالة.
- ما هو الطول المناسب للرسالة.
- ما نوع الرسالة (شخصية رسمية، مقالة، تقرير، بحث، إلخ).
- كيف ستقدم الرسالة (مكتوبة بخط اليد، مطبوعة، إلخ).
- ما هو موعد إرسال أو تقديم الرسالة.

وتتكون الرسالة الجديدة عادة من ثلاثة عناصر رئيسية هي:

1) البداية (المقدمة).

(2) الوسط (متن الموضوع) أو المحتوى.

(3) النهاية (الخاتمة).

خلاصة الفصل:

يمثل الاتصال اهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع ومن خلال الاستخدام الجيد لعناصره يستطيع ان يحدث التفاعل المطلوب بين افراد المجتمع، لهذا فإن الجزء الاكبر من نجاحه يتوقف عن كفائته في تحقيق شبكة اتصالات قوية، ومن جهة اخرى يساعد الاتصال على خلق الثقة والتفاهم بين الافراد على اساس من الصدق ومدى التجانس بينهم ومفاهيمهم ومستواهم الثقافي والتعليمي إلى غير ذلك.

الفصل الثاني

الإتصال البيداغوجي

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الاول الى الاتصال ومهاراته، سنتناول في هذا الفصل نوع من انواع الاتصال وهو الاتصال البيداغوجي حيث سنحاول فهمه عن طريق ثلاث مباحث رئيسية والتي انقسمت بدورها الى العديد من المطالب حيث كانت المباحث تحت العناوين التالية المبحث الاول تحت عنوان ماهية الاتصال البيداغوجي في حين كان المبحث الثاني، مبادئ الاتصال البيداغوجي، وكان المبحث الثالث والاخير، متمثل في مواقف الاتصال البيداغوجي ونظرياته.

المبحث الأول: ماهية الإتصال البيداغوجي

المطلب الأول: مفهوم الإتصال البيداغوجي

عبارة الاتصال البيداغوجي تجمع مصطلحين هما"اتصال و بيداغوجيا"ويعني أن يصدر نوع من الاتصال الذي يتم في الوسط المدرسي ويمكن تقديم بعض التعاريف الاتية:

تعريف نايف سليمان: يعرف نايف سليمان الاتصال البيداغوجي بأنه عملية يتم عن طريقها توصيل فكرة، أو مهارة أو مفهوم من المعلم الى التلميذ.[1]

و يتم تعريف الاتصال البيداغوجي على انه علم أصول ومبادئ وطرق التدريس بشكل عام، من خلال عملية الاتصال وبالتالي فإن البيداغوجي الناجح يعتمد على التواصل الناجح بين المعلمين والطلاب ومع ذلك لا يستخدمها جميع المعلمين، ولا تعني امتلاك المعرفة عند المعلم في محتوى المادة بالضرورة قدرته على ايصالها الى الطالب.

ويعرف ايضا بأنه نظام من الاساليب والمبادئ والاجراءات التي تهدف إلى تحقيق الاهداف والغايات التعليمية، ومن الممكن القول أنه لا يوجد مدرسان متطابقان، لهما نفس الاسلوب تماما في تفاعلهما مع الطلاب، مع امكانية أن يكون هنالك أشخاص لهم شخصيات متشابهة،ويمكن صياغة الاتصال البيداغوجي أيضا على أنه: مجموعة فردية من المبادئ والأفعال والتقنيات التي يستخدمها المعلم لتحقيق اهدافه.[2]

المطلب الثاني: أهمية الاتصال البيداغوجي

– تدريب و تثقيف المتعلمين عن طريق تزويدهم بالمعلومات و المفاهيم و المهارات التي تؤهلهم للقيام بوظائف معينة.

–إحداث أثر في نفوس المتعلمين عن طريق الإقناع.

– لفت إنتباه المتعلم إلى ما يحيط به من ظواهر و أحداث ليفهمها.

[1] نايف سليمان،الوسائل التعليمية،ص64

[2] http/mawdo3/.com تم الاطلاع على الموقع بتاريخ 2023/05/10 من الساعة 08:00 الى 09:00

تزويد المتعلم بخبرات و معلومات جديدة من النوع الذي يستثر تفكيره و يدعوه إلى التأمل والتفكير العميق مما يؤصل عنده القدرة على التبصر في المهمات و المشكلات الحياتية التي تواجهه، فيكون قادرا على التوصل إلى الحلول المناسبة لها.

– إذا كان الاتصال بين المعلم و تلاميذه في جو يسوده الهدوء و الطمأنينة و العدل، مصحوبا بوسائل تعليمية، كالمذياع أو تلفاز أو فيلم، فإن ذلك لا شك – يوفر جوا من الراحة و المتعة في داخل حجرة الدرس، مما يبعد عن كلا المعلم و التلاميذ الملل و الجو الرتين.

– توثيق الصلة بين المعاني و الرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال و يتضح ذلك في حالة إكتساب الطفل للغة، حيث يتم ربط المعني بالكلمة التي

تدل عليه.

– إن عامل التكرار مهم في العملية التعليمية ، و لذلك فإن تكرار استخدام كلمات معينة، يؤدي إلى تذكر معانيها، مما يقوي الصلة بين اللفظ الدلالة.[1]

—إن عملية الاتصال تمثل العملية الهادفة إلى نقل و يتبادل المعلومات بين الأفراد و الجماعات بهدف التأثير على سلوكهم و توجيههم الوجهة المطلوبة.

—عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرجة كبيرة على كمية الملعولمات و البيانات و تدفقها و سلامتها، فإذا ما توقف تدفق المعلومات و البيانات لسبب و أو لآخر، فإن صانع القرار يقف عاجزا أمام المواقف التي تتطلب تصرفا من نوع ما يتفق مع ذلك الموقف.[2]

المطلب الثالث: أهداف الاتصال البيداغوجي

تهدف عملية الاتصال البيداغوجي إلى أن يؤثر المعلم في التلميذ، فينتج عن هذا التأثير في سلوك هذا التلميذ، و بعبارة أخرى إن العملية التعليمية عملية إتصال مقصود بين المعلم وطلابه لإحداث تغيير إيجابي في سلوك الطلاب عن طريق إستخدام اللغة، و غيرها من الوسائل التعليمية.[3]

— من أجل القيام بوظائفهم الأساسية نقل التعليمات و التوجيهات و وجهات نظر.

— من أنشطة المختلفة إطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة.

لدعم الروابط الإنسانية بين العامليين تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة و خاصة الاجتماعية منها.

[1] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره،ص64
[2] أميرة محمد علي، الاتصال التربوي: ط1، الدار العلمية للنشر والتوزيع، 2006، ص35
[3] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره،ص63

– إكساب المستقبل خبرات جديدة و مهارات و مفاهيم تساير التغير و التطور في العالم و زيادة التفاعل الاجتماعي بين المعلمين و توطيد البعد الإنساني بينهم.

– خلق درجة من الرضا الوظيفي والانسجام و التخلص من الضغوط المختلفة.[1]

المبحث الثاني: مبادئ الاتصال البيداغوجي

المطلب الأول: اسس مبادئ الاتصال البيداغوجي

يقوم الاتصال البيداغوجي بشكل عام على مبادئ والاسس التالية:

– أن تكون الاتصالات التي تحدث بلغة مفهومة فهما تاما للمرسل و المستقبل، و هذا للتغلب على الكثير من مشاكل الاتصال، مثل عدم الفهم أو وجود افتراضات غير واضحة.

– وجود انتباه كامل من المرسل عندما يقوم بعملية إرسال الرسالة (المعلم عندما يقف أمام الطلاب ويقوم بتعليم الدرس و من المستقبل عندما يقوم بعملية استقبال أو تلقي للرسالة المرسلة إليه، لأنه من المعروف و المؤكد أن عدم وجود إصغاء و إنتباه كامل عند تلقي الرسالة فإن الرسالة لن تصل و لن يحدث أي نوع من أنواع الاتصال.

– يجب أن يحقق الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة أهداف الإدارة التعليمية، لأن الاتصال بحد ذاته يعتبر وسيلة و ليس غاية لتحقيق العملية التعليمية التربوية.

–من المهم و الممكن استخدام التنظيم غير الرسمي كوسيلة للإتصال، إذا وجدت ضرورة لذلك، لأن مثل هذا التنظيم يعتبر جزء هاما، لا يمكن إغفاله بالنسبة للتنظيم الرسمي للمؤسسة التعليمية لتحقيق أهداف المؤسسة لأن التنظيم غير الرسمي أسرع في نقل المعلومات، و من الممكن أن يفيد بالنسبة للمعلومات التي لا يمكن نقلها بالاتصال الرسمي.[2]

وفيما يلي بعض مبادئ الاتصال البيداغوجي كما يعرضها رمزي فتحي هارون:

1 إتجاهات المعلم الشخصية:

لكي ينجح المعلم في تحقيق تواصل ملائم مع طلبته فإنه بحاجة إلى امتلاك إتجاهات شخصية تعزز العلاقة الإيجابية التي تربطه بهم و فيما يلي المبادئ العامة في هذا المجال:

أ– تطوير إتجاهات إيجابية نحو جميع الطلبة و إظهار الثقة بأفعالهم و نواياهم:

[1] www.shatharat.wet/stb.wthread.php تم الاطلاع على الموقع في2023/05/10 من الساعة10:00 الى11:00

[2] عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والانساني: ط1، دار وائل للنشر،عمان، الاردن،2001، ص257

إن الاتجاهات الإيجابية المتبادلة بين المعلم و طلبته تمثل متطلبا سابقا لنجاح عملية التواصل بينهم، و على المعلم الفعال أن يظهر الإحترام و الثقة لطلبته و أن يحرص على تطوير علاقة إيجابية معهم إن رسائل المعلم التي تصاحبها مشاعر الاحترام و الثقة و الإهتمام تصل بشكل أفضل وتترك أثرا أكبر من رسائله الخالية من مثل هذه المشاعر.

ب– اظهار الود و الصبر عند التواصل مع الطلبة:

لا يمكن للإتصال البيداغوجي الفعال أن يتحقق في جو التسلط و التهديد، و يجب أن يشعر الطالب بالراحة في حضور المعلم و عند التواصل معه، إن هذا لا يعني أن يكون المعلم متهاونا أو أن يفقد السيطرة على انضباط الطلبة و يمكن للمعلم الفعال أن يجمع بين الحزم و

الود، و هذا يحتاج إلى وقت وجهد لتغيير الاتجاهات السلبية التي تعطل عملية الاتصال البيداغوجي بين المعلم و طلبته.

ج– عدم مخاطبة من علو فالطلبة بقدرون المعلمين الذين يعاملونهم كأفراد يستحقون الاحترام:

يحاول المعلمون قليلوا الخبرة أن يكونوا أنفسهم صورة من التميز والتفوق، و يحاولة السيطرة على كل التبادلات الاتصالية لأنهم يفتقرون إلى الثقة بقدرات الطلبة، أو لأنهم يحاولة تغطية إنفعالتهم وعدم ثقتهم بأنفسهم في المقابل، فإن المعلم الخبير يمتلك من الثقة بنفسه و طلبته ما يجعله يتواضع عند التعامل معهم، و بالتالي يتجنب تبني أي دور فوقي في عملية

التواصل.

د– تطوير معرفة بخصائص و خلفيات الطلبة، فالاتصال يكون أكثر فعالية عندما يوفق المعلم بين المعرفة المنقولة وخصائص الطلبة ورغباتهم واتجاهاتهم:

من غير الممكن لعملية الاتصال البيداغوجي أن تنجح إذا عجز المعلم عن فهم شخصيات طلبتهم وخصائصهم و امكانياتهم وميولهم، فالرسالة البيداغوجية الفعالة هي التي تتناسب و خصائص الطلب من حيث إمكانياته وحاجاته وميوله الشخصية. وعادة ما يستجيب الطلبة بشكل أفضل إذا كان المعلم مراعيا لمشاعرهم و أتجاهاتهم وقيمهم، إن بيان التفهم و الاهتمام من قبل المعلم يعزز العلاقة الإيجابية مع الطلاب و بالتالي يزيد فعالية الاتصال البيداغوجي.

هـ– ممارسة الاستماع الفعال:

يستجيب الطلاب بشكل أفضل للمعلمين الذين يستمعون إليهم بعناية و يهتمون بما يقولون إن المعلمين الفاعلين مستمعون جيدون فهم يسعون للحصول على التغذية الراجعة من طلبتهم حتى يقيموا فاعلية عملية الاتصال و يوظفوا الرسائل لتلبي حاجات الطلاب.

و– تقديم المعلم لصورة واثقة، وتكوين نمط مريح من الاتصال داخل غرفة الصف:

يستجيب الطلاب بشكل جيد للمعلم الذي يبتسم و يبدي الاستعداد و القابلية للإتصال الشخصي المتبادل داخل غرفة الصف، إن إظهار الثقة من جانب المرسل يعكس إطمئنانا و بالتالي يثير إنتباه المستقبل، و من الناحية الأخرى فإن الانفعالية والتردد و عدم الثقة تخلق نوعا من عدم الراحة و الشك لدى المتعلم "المسيتقبل.

ز– تطوير اتجاه متفائل في الإدارة الصفية

فالطلبة يستجيبون بشكل أفضل للمعلم الذي يظهر إصرارا على بناء نظام صفي فعال، و يمتلك المعلمون الفاعلون التزاما حقيقيا نحو انشاء نظام صفي فعال، كما أنهم يمتلكون الثقة بقدرتهم على بناء مثل هذا النظام، هؤلاء المعلمين يدركون الطلبة على أنهم شركاء يساعدونهم في تحقيق أهدافهم و يساهمون في منع ظهور ما يعطل عمليات التعليم والتعلم.

2– مهارات الاتصال الفعال

يوجد أساليب معينة تساعد على تحسين عملية الاتصال البيداغوجي، و المبادئ التالية تعالج الصيغ الملائمة لتركيب الرسالة ونقلها و وسائل الحصول على تغذية راجعة:

– استخدام موضوع ذي علاقة باهتمامات وخبرات و أنماط حياة الطلبة ومثال ذلك عند استخدام المعلمون أمثلة من الخبرات المألوفة للطلاب، و عندما يتصل الموضوع بالقدرة العقلية و الخبرات التي يمتلكها الطلبة و بهذا نستطيع القول بأننا حققنا الهدف الأكثر أهمية في صياغة الرسائل و هو جعل الأفكار لذات معنى و قابلة للفهم.

– حذف المعلومات الزائدة من الرسائل الصفية: إن المعلومات الزائدة أو غير ذات الصلة بالموضوع و تسبب التشتت للطلبة وتؤدي إلى استيعاب مشوش إضافة إلى عدم القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسية والفرعية أو الأفكار الهامة و الأقل أهمية

– تبسيط مشكلات الاستيعاب لدى الطلبة و معالجة النقاط التي يمكن أن تسبب صعوبات في فهم الرسائل المنقولة: يستفيد الطلبة بشكل أكبر من المعلمين الذين يزيلون صعوبات الاتصال ويتعاملون معها قبل أن تصبح مشكلات رئيسة.

– شرح المفاهيم الرئيسة و المفردات و تزويد الطلبة بتوجيهات واضحة.

– استخدام قنوات الاتصال المختلفة لتسهيل نقل الرسائل يسهم استخدام مزيج من أنماط العرض في زيادة فعالية الاتصال وذلك عبر تحفيز اهتمام الطلبة و جذب انتباههم، و يتعلم الطلبة بشكل أفضل عندما يرون و يسمعون و يعالجون مادة التعلم، و من الضروري أن يعطي للطلبة فرصة للممارسة باستخدام الأساليب المفاهمية المتعلقة بالمحتوى المقدم، و على المعلم أن يعرض أشكالا توضيحية و أشكالا بيانية و جداول و شرائح عرض و أن يستخدم وسائل الإيضاح المتنوعة لتوضيح المفاهيم.

– استخدام أنماط تعبيرية وحيوية من الاتصال، فالطلبة يقدرون المعلم الذي ينوع من نبرة صوته لتناسب المعاني المختلفة للرسالة.

– التحدث بوضوح و التنويع في نبرة الصوت و حدثه عند الاتصال في الصف.

– توجيه الصوت لجميع نواحي الغرفة الصفية. توضيح الجوانب الرئيسية في الرسالة بتكرار النقاط الهامة و يساعد هذا الأمر الطلبة في فهم محتوى الرسالة خاصة عندما تتضمن أفكار و معلومات جديدة.

– تطوير أساليب لتحسين الاتصال غير اللفظي: فالطلاب يتفاعلون بشكل أفضل مع المعلمين الذين يستخدمون الحركات الجسدية و الإيماءات وتعبيرات الوجه خلال الدروس و المرسل الماهر يستخدم بكثافة التغييرات غير اللفظية و حركات الجسد تعزيز و توضيح المعنى المتضمن في رسالته اللفظية الكلامية، ويسهم هذا الأمر أيضا في جذب انتباه المستقبلين و توفير عنصر التشويق في عملية التواصل.

– تأسيس اتصال بصري مع الطلبة إذ يستجيب الطلبة في كل مراحل التعلم بشكل أفضل مع المعلمين الذين ينظرون نحوهم أثناء عملية التواصل، وتشتمل نظرة العين على معنى نفسي يبين الرغبة في التواصل و يحدد مستوى عمقه و حميميته. و من الآثار السلبية التي تنجم عن عدم ممارسة التواصل البصري مع الطلبة أثناء التفاعل معهم و التي تتمثل في شعور المعلم عند الرغبة في الاتصال و بأنه مجبر عليه، و ربما شعورهم بضعف ثقة المعلم بنفسه أو عدم يقينه و إيمانه بما يقوله.

– مناداة الطلبة بأسمائهم الأولى أثناء التفاعلات الشخصية إذ يستجيب الطلبة بشكل ممتاز للمعلمين الذين يكررون استخدام أسمائهم وبهذا يظهر المعلم نوعا من الاهتمام و الود و بالتالي يزيد من تقدير الطالب لذاته.

– إهتمام المعلم بردود أفعال الطلبة تجاه أنماط الاتصال التي يستخدمها: على المعلم أن يسعى و بشكل متواصل إلى تقييم فعاليته كمر سل و ذلك عبر استقبال ردود أفعال الطلبة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل منهم و عتمادا على نتائج التقييم هذا يقوم المعلم بإجراء التعديلات اللازمة، و التي قد تشمل تغيير بنية الرسالة أو تبسيطها أو تغيير أسلوب نقلها و غيرها من التعديلات المحتملة.

– تجنب المعلم لاحتكار جميع جوانب عملية الاتصال: يجب على المعلم منح الطلبة فرصة التعبير عن آرائهم وأفكارهم وقيمهم أثناء عملية الاتصال الصفي و من المهم تشجيع مبادرات الطلبة التي تظهر من وقت لآخر أثناء عملية الاتصال.

– تجنب التنقل غير المبرر يصف Jerkiness التنقل غير المبرر فشل المعلم الانتقال من نشاط إلى آخر أو انتقاله من نشاط إلى آخر دون وجود حاجة للقيام بهذا.

– تجنب التباطؤ يشير التباطؤ إلى تأخيرات أو إضاعة في الوقت أثناء عملية التدريس أو بين النشاطات و من الأمثلة التقليدية للتباطؤ ما سماء كونين "با لإطالة في الكلام و تظهر الإطالة في الكلام في عدة صور مثلا قضاء المعلم لوقت طويل و هو يعطي تعليمات أو توجيهات لكيفية تأدية نشاط تعليمي معين...[1]

المطلب الثاني: خطوات عملية الاتصال البيداغوجي

1– ادراك اهمية الرسالة:

يتخذ المرسل أو المصدر في هذه المرحلة قراره بالحاجة إلى إجراء عملية إتصا ل مع طرف آخر، و لا يمكن لعملية الاتصال أن تتم دون شعور الفرد بحاجته للاتصال و ينشأ الشعور بأهمية إجراء عملية اتصال نتيجة وجود حاجة غير مشبعة لدى الفرد أو نتيجة وجود هدف يرغب في تحقيقه، فالطالب الذي تتواصل مع المعلم و يطرح عليه تساؤلا ما إنما يريد إشباع حاجته للمعرفة و التخلص من الضيق الناتج عن عدم الفهم و هكذا و الحقيقة أنه لا يمكن التفكير في عملية الاتصال مهما تبسطت أو تعقدت إلا و يهدف المرسل فيها إلى تحقيق هدف ما أو إشباع حاجة معينة على أية حال، لا بد من لفت النظر هنا إلى أن عملية الاتصال و الحاجة إليها، إن القناعة المرسل وحدها لا تكفي حيث أن انتباه المستقبل للرسالة و تعامله معها هو ضروري لاكتمال عملية الاتصال و تحقيقها لأهدافها.

2– مرحلة صياغة الرسالة و ترميزها:

بعد الشعور بأهمية إجراء اتصال تبدأ عملية الاتصال الفعلية بنشوء رسالة يريد المرسل نقلها لطرف آخر، و قد تكون مثل هذه الرسالة مجردة أحيانا أو غير منظمة و تحتاج إلى التوضيح و التنظيم قبل نقلها ، و بالتالي يجب أن توضع في ترتيب مناسب كي تنتقل على شكل رسالة واضحة لا غموض فيها ، و هذا ما يسمى بصياغة الرسالة و بالنسبة للاتصال البيداغوجي فإنه يبدأ بتحديد أفكار يأخذها الأستاذ من المنهاج مثلا أي على أساس معرفي، و على الأستاذ أن يحلل محتوى المادة التعليمية و أن يقرر الترتيب المناسب لطرح المواضيع.

[1] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية: دون طبعة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن،2003ص355-365

التعليمية على الطلبة و تعتبر نوعية الرسائل التي ينقلها الأستاذ داخل غرفة الصف ضرورية لتحقيق أداء تعليمي فعال فالأستاذ الذي ينقل الرسائل بشكل واضح و منظم يزود الطلبة بدافعية و إثارة كبيرة للتعلم من المهم الإشارة إلى أن جميع الرسائل التي تنقل داخل الغرفة الصفية تحمل محتوى مفاهيميا معلومات من نوع ما و محتوى انفعاليا تعبيرات عاطفية و كلاهما يشتمل على أهمية خاصة في عملية التفاعل و الاتصال.

بعد الصياغة التركيبية المناسبة للأفكار يجب أن يقرر الأستاذ طريقة نقلها للمستقبل، و هذا يتطلب تحويل الأفكار إلى شكل وصيغة يمكن نقلها للمستقبل، إن خطوة ترميز الرسالة تتضمن تمثيل الأفكار بنمط لغوي مناسب.[1] و لا تقتصر عملية الترميز على اختيار مفردات اللغة المناسبة : ألفاظ و أرقام أو غير ذلك من الإشارات و الرموز و إنما تمتد إلى اختيار الرموز التي تناسب الموقف و تناسب المستقبل و تكشف عن الكيفية التي أدرك بها المضمون.[2]

3-اختيار وسيلة أو قناة الاتصال و نقل الرسالة:

بعد أن ينتهي المرسل من صياغة الرسالة و ترميزها يحتاج إلى انتقاء وسيلة أو قناة الاتصال التي سيستخدمها لنقل الرسالة و قد ترمز الرسالة على شكل كلمات مكتوبة، لكنها يمكن أن ترسل عبر وسائل وقنوات مختلفة، و لتفعيل عملية الاتصال و زيادة احتمالية تحقيقها لأهدافها يحتاج المرسل إلى انتقاء قناة الاتصال الملائمة وتتحكم عوامل ترتبط بطبيعة الرسالة من جهة، و بخصائص المستقبل من جهة أخرى، في تحديد أي قنوات الاتصال أنسب في هذا الموقف أو ذاك .[3] و تحكمه كذلك طبيعة العلاقات بين المرسل و المستقبل و ظروف الموقف.[4]

4- تحليل الرسالة و تفسيرها

تبدأ مهمة المستقبل في عملية الاتصال في الخطوة الرابعة و التي يحتاج فيها إلى استنباط الرسائل و تحليلها و البحث عن المعاني المتضمنة فيها، و تتضمن مهمة المستقبل في تحليل الرسالة المنقولة إليه ربط تلك الرسائل و ما تحويه من أفكار بما يمتلكه أصلا من معارف، و عندما تكون الرسائل واضحة بما يكفي يحصل المتعلم على خلفية معرفية كافية و بالتالي فإنه يستوعب الرسالة و يفهمها، و تتأثر عملية الاستنباط و التحليل بالحواس و المفاهيم و الاتجاهات و القيم لدى المتعلم.

5- الاستجابة أو رد الفعل أو التغذية الراجعة:

و تشمل إعطاء استجابة للمرسل، ويستخدم المستقبل عادة أساليب لفظية و غير الفظية لتزويد المرسل ردود أفعاله و بأثر الرسائل عليه، وتحتوي التغذية الراجعة نمطا من التقييم يشير إلى ملاءمة و وضوح الرسالة و يشجع

[1] رمزي فتحي هارون،الادارة الصفية، مرجع نفسه،ص346
[2] أميرة علي محمد، الاتصال التربوي،مرجع نفسه،ص93
[3] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية، مرجع نفسه،ص346
[4] أميرة علي محمد، الاتصال التربوي،مرجع نفسه،ص94

معظم المعلمين الفاعلين الطلبة بإعطاء التغذية الراجعة الدقيقة كي يستطيعوا بدورهم تقييم رسائلهم بشكل دقيق و توظيف هذا في تحسين و تطوير عملية الاتصال القادمة، وقد تكون التغذية الراجعة مباشرة أو غير مباشرة، حيث يظهر الطلاب أحيانا إيماءات أو حركات خفيفة بالرأس أو نظرة حائرة... وقد يقدم الطلبة التغذية الراجعة بشكل مباشر كطرح سؤال ما أو اجابتهم عن سؤال يطرحه المعلم.

6-فك الرموز:

و هي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الجديدة (الاستجابة) أو التغذية الراجعة إلى معان، ويقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) في هذه المرحلة باستقبال رسالة المرسل الجديد (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة اتصالية فيفك رموزها و يفهم معانيها، و إذا تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن إلى نجاح اتصاله و حدوث التأثير الذي يريد تحقيقه في المقابل، إذ تبين له أن رسالته لم تفهم أو أن التأثير المرجو منها لم يتحقق عـاد و أرسل رسالة اتصالية جديدة و معدلة و واضحة يزيد من احتمالات استيعاب المستقبل لها و احداثها للتأثير المرجو.

و في هذه المرحلة يعود المستقبل الجديد ليلعب دوره الأصلي كمرسل، و يرجع المرسل الجديد ليلعب دوره الأول كمستقبل، و هكذا دواليك تستمر عملية الاتصال بشكل تفاعلي تبادلي حتى يتحقق الهدف الكلي منها.[1]

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الاتصال البيداغوجي

تعتمد فاعلية عملية الاتصال البيداغوجي علو ثلاث عوامل يمكن ادراجها تحت:

1- العوامل التنظيمية:

و تشير إلى التحديد الدقيق لمجموعة الوظائف والمسؤليات و الواجبات، و تتدخل عدد من قنوات الاتصال في تحديدكم و نوع المعلومات، حيث يرتبط زيادة قنوات الاتصال بانخفاض درجة التشوه التي تشوب عملية تدفق الاتصال داخل حجرة الدراسة، كما تؤثر نوعية المناخ التعليمي على كفاءة وفعالية الاتصال، إذ ترتبط دقة تدفق المعلومات بمستوى الثقة السائدة في العلاقة البيداغوجية و نوعية القيادة، وقد أكدت الدراسات الحديثة على وجود ارتباط إيجابي بين درجة تشويه تدفق المعلومات في عملية الاتصال المساعدة و المناخ التعليمي التسلطي، على حين يكون الارتباط سالبا في ظل المناخ المستقل.

2- العوامل الإجرائية:

[1] رمزي فتحي هارون،الادارة الصفية،مرجع نفسه،ص245-250

و تحددها مجموعة من التغيرات تتضمن الأساليب والوسائل و مدى حداثتها و قابليتها للإستخدام، و حمل المعلومات و تعدد قنوات الاتصال و المهارة الفردية و الجانب الغني الوظيفي المرتبط بحجم البيانات المطلوبة و مستوى كفايتها و عامل الزمن و مصداقية البيانات داخل حجرة الدراسة.

3- العوامل النفسية:

و تعني مجموعة المكونات النفسية ذات الأثر في تحديد فعالية وكفاية عملية الاتصال الناجمة عن أنماط التفاعل بين الأفراد و مدى الفهم المتبادل و انخفاض معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو الإدراك الخاطئ للتعامل الإنساني و القدرة على خلاف مناخ صحي بجانب القدرة على الحل والتغلب على عوائق الاتصال وتتوقف عملية التفاعل على قدرة الفرد على الاتصالات بما تحويه من استعداد نفس و جسدي لاستقبال تدفق المعلومات و استدعاء تكوين علاقات معينة، بجانب تكوين استجابة معينة من خلال التخاطب اللفظي بهدف إثراء قدرة الفرد على التخطيط و صنع القرار و قد ميز Charles Kelly بين نوعين من الاتصال أحدهما عاطفي و الآخر متزن متروي و قد أرجع الفارق بينهما إلى عامل الدافعية حيث تتأثر كيفية اتجاه المنصت المتزن أنماط مسبقة من الانصات الانتقائي في تقويم المتحدث.[1]

المبحث الثالث: مواقف الاتصال البيداغوجي ونظرياته

المطلب الاول: مواقف الاتصال البيداغوجي

نذكر وجود أربع أنواع أساسية من المواقف الاتصالية التي تحصل عليها من وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال والتفاعلات الاتصالية والعلاقة الاتصالية التي تكون في الغالب منفصلة أو مرتبطة مع بعضها البعض واستخدامها يكون من منظور المرسل والمستقبل.

1 – الموقف الأول: (المرسل ايجابي و المستقبل سلبي)

هذا الموقف في العادة يكون مألوفا و مستعملا مثل النموذج الخاص بالقيام في النقل المقصود للمعلومات التي تكون واردة في الرسالة، كما يقوم بتحديدها المرسل دون أن يكون هناك أي نوع من الالتزام الإيجابي من قبل المستقبل، أي أن المستقبل في هذه الحالة لا يقوم بعمل أي شيء، و يحدث الاتصال في مثل هذا الموقف في الجوانب و المواضيع التعليمية المحددة بصورة دقيقة، حيث يكون الطالب غير مهتم أو يفتقر إلى وجود الحافز و الدافع للتعليم، لذا يكون في مثل هذا الموقف سلبي أي مجرد مستمع دون أن يقوم بأي تفاعل أو حتى محاولة للفهم.

[1] أميرة علي محمد، الاتصال التربوي، مرجع نفسه،ص45-46-47

هذه الموافق التي ذكرت تعتبر عملية الاتصال ذات اتجاه واحد، وفي الواقع و العادة تكون خالية من أي نوع من أنواع الإتزان، لأن كل ثقل يوضع على عاتق القائم بالاتصال و الذي بدوره يقوم في استخدام القوة و الموارد و الجوانب الاجتماعية التي تؤثر تأثيرا واضحا في عملية تحديد طبيعة العلاقة و العمل تبعا لهذا التحديد أي أنه في مثل هذا الموقف يكون المرسل فعالا إيجابيا نشطا و المستقبل يكون سلبيا و غير فعال و مجرد متلقي لما يرسل إليه اسطة وسيلة أو وسائل محددة و مميزة.

2- الموقف الثاني (المرسل ايجابى و المستقبل ايجابى)

هذا الموقف يبدأ بشكل واضح في عملية التبادل والتفاعل بين المرسل و المستقبل، أي أن جميع المشاركين في العملية الاتصالية يقومون بتبادل مواقعهم (بين المرسل و المستقبل) حيث يصبح المرسل مستقبل و المستقبل مرسل، أي أن عملية الإرسال و الإستقبال تكون في كل الحالات الاتصالية في هذا الموقف فعالة من قبل. جميع الأطراف.و مثال ذلك في المواقف التعليمية نرى حدوث الاتصال خصوصا عندما تتوفر لدى المستقبل الدوافع و الرغبة والاستعداد للإستجابة للرسائل التي ترسل من قبل المرسل أو المصدر حيث يتحدد مقياس النجاح و الفعالية و تحقيق الأهداف على أساس الرضا و القبول المتبادل بين المشتركين.

3- الموقف الثالث (المرسل سلبي و المستقبل ايجابي)

هذا الموقف يرتبط حدوثه في عمليات البحث الهادف و النشط الذي نقوم به لكي نحصل على المعلومات الضرورية لحل مشاكل اجتماعية مختلفة و مثال على ذلك الأبحاث التي تجرى على البيئة و المحيط الذي نعيش فيه، و هذه الأبحاث نقوم بها من أجل التوصل إلى المعلومات التي تستخدم في حل تلك المشكلات المذكورة.

الأمر الذي لا شك فيه أن توصلنا إلى حلول معينة و إلى معاني معينة يتوقف على مقدار الرسائل التي نحصل عليها من البيئة التي تشترك في البحث و مثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد في اختيار الرسائل و المعاني التي تعطي للفرد الفرصة في تبني رأي شخصيا، وكما ذكر من قبل في هذا الموقف يكون دور القائم بالاتصال محدودا يظهر في القيام أسئلة بهدف الحصول على الإجابة من المستقبل.

4-الموقف الرابع (المرسل سلبي و المستقبل سلبي)

هذا الموقف و ما يحدث فيه من تفاعل يعتبر عينة خاصة بالمناسبات و الأحداث العابرة لأن معظم الاتصالات العرضية و الكامنة أو المستترة تحدث على أساس غير موجه و دون وجود هدف محدد، سواء من جانب المرسل أو المستقبل من هنا تكون العلاقات الاتصالية التي تنشأ على هذا الأساس وقتية وزمنية و غير منظمة و تفتقر إلى المعنى المحدد و الواضح، و طبيعي أن الاتصال لا يؤدي إلى تغييرات كثيرة بالنسبة للمشاركين و بالرغم من ذلك

مثل هذه الحالات من الممكن أن تكون لها أهمية في تأثيرها الكلي و النهائي، وذلك لأنها تحدث كثيرا و بصورة المتكررة، بالإضافة إلى أن نتيجتها و محصلتها سوف تؤدي إلى تقوية و تعزيز إطار المعنى أو الدلالة و إطار العلاقات و نطاقها.[1]

المطلب الثاني: نظريات الاتصال البيداغوجي

1)نظرية التعلم:

نظرية التعلم في الأساس نظرية من نظريات علم النفس التي تناولها العديد من علماء النفس من نواحي عديدة ومتنوعة، و بالرغم من كونها تبحث في عملية التعلم و كيفية حدوثها و الشروط التي يتوجب أن تتوفر لكي يحدث التعلم، إلا أن لهذه النظرية علاقة وصلة قوية بنظريات الاتصال الإنساني، الذي يحدث فيه تعلم و تعليم في نفس الوقت الذي يحدث بأنواع متعددة، و من خلاله يمكن أن يتوفر لدينا شكل أساسي من نظريات الاتصال، و يجب أن نؤكد هنا أن كل نظرية في علم النفس التربوي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط لأنها تعتبر المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه الاتصال الفعال و عليه فإن العلاقة التي تربط بين المثير و الاستجابة تعمل على توفير الوضع الأساسي و المناسب لكل من عملية التعلم و عملية الاتصال. و مما يجدر ذكره هنا أن عملية التعلم التي تقوم في أساسها على حدوث المثير و الاستجابة، أو ما يدعى بالمذهب الارتباطي الذي اشتهر بين الناس على أنه ارتباط شرطي تقليدي من النوع الذي قام بعرضه عالم النفس بافلوف.

لقد أصبح واضحا من أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التي لها علاقة بالارتباط الشرطي الكلاسيكي و التي تهتم بالمعالجة عن طريق استخدام الثواب و العقاب مـن الممكن أن تؤدي إلى نتيجة أو نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة، وفي هذا المجال أكد معظم الباحثين و أصحاب النظريات في علم النفس على أهمية وجود العناصر المختلفة في عملية التعلم، حيث ركز "هل Hull" في نظريتين على أهمية الحوافز كعنصر من العناصر التي تؤدي إلى المعرفة أما سكنر Skiner" فقد اهتم بصورة واضحة في عنصر التدعيم أو التعزيز التي تعمل على مضاعفة قوة الإستجابة التي تنتج مباشرة من حدوث مثير معين، و على هذا الأساس تستطيع أن نقول أن العقاب و المكافأة يعتبران وسيلتين من وسائل

و من الواضح أنهما يشتركان في إطار عام للمفاهيم التي يمكن اعتبارها إطارا خاصا لفهم كيفية حدوث الإتصال و عمله، و يجب أن نذكر هنا أن الإطار العام يتضمن الإقتراض الذي يقول بأن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته و حدوث أي تغير في وضع أحدهما يترتب عليه نتائج متبادلة و تؤدي إلى حدوث إستجابة متبادلة، وعليه فإن الاتصال الإنساني الذي يحدث بين الأفراد في المواقف المتعددة، و من هذا المنظور بالذات يعتبر العملية

[1] عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والانساني، مرجع نفسه ص91-92-64

التي تربط الأفراد مع بعضهم البعض و مع البيئة التي يعيشون فيها و يتفاعلون و يتأثرون بما يحدث فيها من أحداث عابرة أو مستقرة مقصودة و غير مقصودة.

و لقد قام نيو كمب "New comb" بوصف الأفعال الإتصالية بقوله: إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي و بين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الإثنين معا، وتعتبر هذه الأفعال مميزة حيث أن الأحداث التي ذكرت من الممكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في إطار العلاقات التي تحدث بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الأهداف والموضوعات الاتصالية، والتي من الممكن أن لم يكن المؤكد أن تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى تغييرات في إطار العلاقات أو أهداف و موضوعات إتصالهم على اختلافها و تعددها.

نستطيع أن نقول أن الاتصال له أسبابه التي يحدث نتيجة لوجودها ينقل فمثلا المعلم يقوم بالاتصال مع طلابه لأنه يجب عليه أن يفعل ذلك، حتى ينقل إليهم المعرفة و العلم و يؤثر على قدراتهم و تطويرها و في نفس الوقت يعمل على تطوير شخصياتهم، و الطلاب يقومون بالاستقبال لنفس الأسباب، كما أن للاتصال أثاره وتأثيراته ذلك حسب النموذج السلوكي الذي قدمه سكنر و الذي عبر عنه مثير و استجابة وعلى هذا الأساس تعتبر الأفعال الاتصالية التلقائية العشوائية أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة بالرغم من كون المثير صعب الملاحظة، أو لا يمكن ملاحظته و الاتصال من هذا المنطلق أما أن يكون عبارة عن استجابة لمثير سابق أو عبارة عن عدد من المعطيات التي تكون بداية لمجموعة من الروابط من المثير و الاستجابة.

و على هذا الأساس تعتبر عملية الاتصال عملية رد فعل Reaction و تظهر الأفعال الاتصالية بصورة واضحة أنها تعبيرية لذا ينظر إليها على أنها ردود أفعال.

و هذا معاني أخرى للإتصال وضعها علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط التي تربط بين المثير و الاستجابة، فقد قام ماسلو Maslow عالم النفس الاجتماعي بالتمييز بين السلوك التوافقي و السلوك التعبيري فالأول تمثيل عملية التفاعل التي تحدث بين الشخصية و العالم ومدى تكيف كل واحد مع الآخر بينما الثاني ظاهرة متابعة لعملية بناء الشخصية (و التي تعتبر ظاهرة ثانوية التي تصاحب ظاهرة أخرى و عندما نتحدث عن الاتصال الذي يعتبر موضوعا للتوافق. فإن نموذج المثير و الاستجابة يعتبر من النماذج المناسبة لهذا النوع من أنواع الاتصال الذي نتحدث عنه.

2)نظرية المعلومات:

تقوم وتعتمد هذه النظرية على الاساس الذي يعتبر الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان و التي تعتمد على ما يفعله من أفعال أثناء قيامه بعملية الاتصال، وفي مثل هذا الوضع فإن الاهتمام

الأول الذي يبديه الإنسان يكـون فـي تحـري و معرفة كمية المعلومات، التي تلعب دورا هاما أو تساعد على إضعاف ما هو مجهول و التقليل من عملية التشجيع لكي نصل في نهاية الأمر إلى خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي تكون لدى أطراف عملية الاتصال، وبالاعتماد على ما جاء به فرك Frick" فإن عملية نقل المعلومات هي في أساسها عملية إنتقائية أو عملية اختيار.

عن طريق تحويلها إلى مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يساعد على استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال، و ما يحدث فيها من مواقف و أبعاد، وبنفس الأسلوب نستطيع القيام بالقياس مضمون الرسالة الاتصالية | يقوم المرسل بإرسالها إلى المستقبلين ثم قياس سعة وطاقة القنوات الاتصالية بالإضافة إلى فعالية الترميز و عملية الاستقبال التي يقوم بها المستقبل ثم قيامه بفك الرموز التي استعملها المرسل في الرسالة التي قام بإرسالها إلى المستقبلين.

من إتجاهات هذه النظرية القول والتأكيد على أن الاتصال يعتبر عملية هادفة و مقصودة في معظم الموافق الاتصالية و الحالات التعليمية و هي تهتم بالعمل على تقليل أو خفض درجة الغموض التي من الممكن أن يكون في الرسالة أو الوسيلة المستعملة للإتصال، و هذه الصيغة المحددة تعمل على توجيه الملاحظ أو المراقب و تقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديدا دقيقا بالإضافة إلى كونه يتجه إلى إعطاء هذا التفسير و انتسابه إلى المشاركين في العملية الاتصالية و الصعوبة التي تنشأ هنا كون بعض المواقف الاتصالية كالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد إتصالا ليس هادفا أو بلا هدف، أو من الممكن أن يؤدي إلى خلق معاني جديدة أو غموض جديد من عملية الاتصال نفسها.

و تقوم هذه النظرية على الأساس الذي يقول بأن العلاقة التي تحدث بين المرسل و المستقبل تكون أساسا علاقة درائعية أو وسائلية.

3)النظرية التوافقية:

ان مقومات نظرية التوازن و التوافق الأساسية تعتبر بسيطة و تأتي متغيراتها في الأصل من نظرية الجسطالت، و يعد أقدم شكل من أشكال النظريات التي تتصل بالاتصال و ترتبط به هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider" و الذي يظهر وكأن اثنين من الأشخاص في وضع الذي يحمل كل واحد منهما للآخر اتجاهات متناقضة مثل الحب و الكراهية في نفس الوقت، أو أنهما يحملان هذه الاتجاهات نحو أشكال العلاقة متوازنة عندما يحب كل واحد منهما الآخر أو يحب الموضوع الخارجي، من ناحية أخرى فإن أنماط العلاقة هذه لا تكون متوازنة خصوصا عندما

يكره واحد منهم الأشياء التي يحبها الآخر، أيضا تفترض هذه النظرية أن يقاوم المشاركين التغير عندما يكون بينهم توافق أو توازن لأنه بدونه لا يمكن حدوث أي نوع من أنواع الاتصال بصورة متكاملة و مجدية لأن الاتصال يعتبر إجراء أساسيا من أجل الموافقة و الانسجام و التناغم و إن التوتر الذي يحدث نتيجة لعدم التناسق و التناغم هو الذي يؤدي إلى إضعاف الأعمال الاتصالية بالفعالية المستمرة.

بالإضافة لما ذكر فإن نيوكمب New comb" يرى أن الاتصال عبارة عن إستجابة أو رد فعل مكتسب الذي يمكن الفرد من مواجهة التوتر و العمل على إزاحته أو التغلب عليه، و ذلك من خلال ما يحدث أثناء القيام بعملية الاتصال بين أطرافه المختلفة، وبالاعتماد على هذا الرأي فإن الاتصال يأتي بصورة مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقي الذي يؤدي إلى اتجاه الاتصال للعمل على إعادة حالة التوازن المطلوبة، وتستمر هذه العملية حتى تصل المعلومات الجديدة التي تؤدي إلى تعكير صفوة مما يؤدي إلى اختزال التوازن مرة أخرى لذلك يحدث الاتصال من جديد حتى تعود التوازن المطلوب و هكذا وعليه فإن الاتصال الذي يقوم به الأفراد من أجل الوصول إلى التناسق الداخلي يعتبر بمثابة العامل الأساسي الذي يشكل نمط و طريقة الاستقبال و تفسير مضمون الاتصال الذي يحدث في المواقف المختلفة و تحمل الرسالة المرسلة فيه معاني و محتويات ذات دلالة خاصة تفهم لدى كل فرد يستقبلها الفهم المميز و المعبر.

و تعتبر نظرية Festinger التي تتحدث عن إنعدام التناغم أو الانسجام المعرفي بين أطراف عملية الاتصال من أهم و أكثر أنواع الصياغات تطورا بالنسبة لنظرية التوازن و لقد قام الباحث Zazonic بتلخيص العناصر الأساسية التي قامت عليها النظرية Festinger وهي:

—كل عنصرين من عناصر المعرفة يصبحا في علاقة متنافرة أو غير منسجمة إذا كان خطأ إحداهما مؤكد و يؤدي إلى صحة العنصر الآخر.

—إن عدم الإنسجام و الذي يؤدي إلى عدم الراحة النفسية يعمل على دفع الإنسان و تحفيزه على بذل المجهود و المحاولة من أجل خفض حالة التنافر و عدم التناغم إلى أن يصل في نهاية الأمر إلى الانسجام و التوافق.

— زيادة على المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض حالة التناغم الخاص الذي يحدث له، فإنه سوف يعمل بشكل جدي إيجابي و فعال على تجنب المواقف و المعلومات التي من الممكن أن يؤدي إلى زيادة هذا التنافر و التباعد و عدم التناغم.

إن هذه النظرية ترى أن الأفراد أثناء قيامهم بالاتصال مؤكد أنهم سوف يبتعدون عن المعلومات التي من أن تزيد من حالة التنافر و عدم التناغم أو الإنسجام بينهم، لأن الأفراد على اختلاف شخصياتهم مؤكد أنهم سوف

يقومون بتفسير المعلومات التي تصل إليهم بطريقة انتقائية أو اختيارية و ذلك لما يتفق مع البيئة القائمة لأرائهم و على هذا الأساس فإن الأفراد الذين يقومون بالاتصال يمكنهم القيام بتنظيم المعلومات الجديدة التي تصل إليهم.

و الاتصال الذي نتحدث عنه يعتبر العملية التي تساعد على تطوير نمط معين من الاعتماد المتبادل الذي يمكن اعتباره نتيجة مباشرة لعملية التعرض للضغوط الخارجية أو الموجودة مسبقا، من ناحية أخرى ترى هذه النظرية أن هذه العلاقة الاتصالية هو دور ثانوي و أن هذه العلاقة غير مستقلة بل تشكلها و تؤثر عليها ظروف أخرى، و بالرغم من ذلك فإن شكل هذه العلاقات و مضمونها و التوجهات التي تربط بين أفراد المجتمع تعتبر نتائج للسلوك الاتصالي كما يظهر في الجوانب المختلفة.[1]

المطلب الثالث: عناصر عملية الاتصال البيداغوجي

تشمل عناصر عملية الاتصال على ستة عناصر وتتمثل في:

1)المرسل:

و هو منشئ الرسالة و المسؤول عنها ، و الراغب في إحداث تغيير معين بعد نقلها أو التشارك فيها، و في غرفة الصف يلعب المعلم دور المرسل لعدد كبير من المرات و لفترات زمنية قد تطول و تقصر حسب طريقة التدريس المستخدمة و حسب المناخ الصفي السائد، أيضا فإن الطلبة يلعبون دور المرسل من وقت لآخر وتبعا للمتغيرات السابقة.[2]

و قد يكون مصدر الاتصال هو الكمبيوتر أو العروض الضوئية، أو أجهزة الإستماع فعن طريق استخدام هذا النوع من الوسائل التعليمية في المواقف التعليمية المختلفة أمكن المتعلم أن يشاهد الموقف التعليمي عدة مرات حتى يتمكن المتعلم من استيعاب الفكرة أو الموضوع فالموقف التعليمي في حالة الاتصال الذي يتم بين المعلم والمتعلم مباشرة يتسم بالتفاعل و من أهم نتائجه تعديل السلوك و تحديث العملية التعليمية.[3]

و حتى يتمكن المرسل من توصيل رسالته بنجاح، يجب أن تتوافر فيه الشروط التالية:

- أن يكون متمكنا من مادته العلمية، و ذا خبرة و إلمام بجوانب مادته، و موثوقا به.
- أن يكون ملما بخصائص تلاميذه ليقدم لهم ما يتناسب مع قدراتهم و ما بينهم من فروق.
- أن يكون ملما بالوسائل التعليمية المرتبطة بعلمه و مصادرها و طرق إعدادها و طرق إستخدامها.

أن يكون على دراية بالأصول المسلكية، و أساليب التدريس.

---

[1] عمر عبد الرحيم نصرالله، مبادئ الاتصال التربوي والانساني،مرجع نفسه،ص111-119

[2] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية،مرجع نفسه،ص343

[3] محمد عبد الباقي احمد ، المعلم و الوسائل التعليمية ، المكتب الجامعي الحديث،الاسكندرية،2005،ص30-31

– أن يكون على دراية تامة بأهداف المؤسسة التربوية التي يعمل فيها، وكذلك أهداف المقرر الدراسي لمادته ليعمل على تحقيقها .

– أن يكون قادرا على إبراز الفروق الفردية بين تلاميذه، ليتيح الفرصة لكل منهم أن ينمو بقدر ما تتيحه لهم إمكاناتهم البدينة وقدراتهم العقلية.

– أن يكون مرحا، حسن المزاج، متحليا بالعدل، و يتمتع بالجاذبية البدنية و الاجتماعية.[1]

2) المستقبل:

المستقبل هو هدف عملية الاتصال، أي الشخص الذي يراد مشاركته في فكرة أو موقف أو إتجاه أو انفعال، أو هو الشخص الذي يراد إحداث تغيير ما في مواقفه أو إتجاهاته أو انفعالاته أو سلوكاته وذلك كنتيجة لعملية الاتصال، و قد يكون أحد الطلبة أو عدد منهم هم المستهدفون من عملية الاتصال في غرفة الصف، و قد يحدث إتصال معاكس يكون فيه المعلم هو المستهدف.[2] و يقوم المستقبل بفك رموزها للوصول إلى معاناها و محتوها و هدفها، وعلى ذلك فإن هناك عدة احتمالات نتوقعها من متلقي الرسالة ألا و هي:

– فهمه للرسالة فهما كاملا وواضحا

فهمه للرسالة، و لكن فهم كامل كان يفهم أجزاء منها دون أخرى.[3] و حتى يتمكن المستقبل من إستقبال الرسالة الموجهة إليه، يجب أن تتوافر له الشروط التالية:

- الراحة الجسمية و النفسية.
- أن يكون إيجابيا نشيطا عند تلقين الرسالة، حتى يسهل عليه إستيعابها وفهمها.
- أن يشعر بأهمية الرسالة الموجهة إليه.
- أن تتحقق بينه و بين المرسل درجة الانسجام و التجانس، و شعور الاحترام و الود و الثقة فالمؤثرات الاجتماعية، لها أثر كبير في فهم الرسالة و استيعابها.[4]

3)الرسالة:

هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال تحقيقه وحتى تحقق الرسالة هدفها لا بد من توافر مجموعة من الشروط فيها و هي:

[1], نايف سليمان ، الوسائل التعليمية، مرجع نفسه،ص65
[2] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية،مرجع نفسه،ص343
[3] محمد عبد الباقي احمد ، المعلم و الوسائل التعليمية ، ،مرجع نفسه،ص23
[4] نايف سليمان ، الوسائل التعليمية، مرجع نفسه،ص66

– ينبغي أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل

. مدى حاجة المستقبل الموضوع الرسالة

. صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن إستمرار انتباه المستقبل و تشوقه لمتابعة الرسالة

. اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة.

. اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة.

– ينبغي أن يكون المستقبل في حاجة إلى موضوع الرسالة و أن تقترح طرقا لسد هذه الحاجة بحيث تناسب هذه الطرق الظروف المحيطة به.

– ينبغي أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا الوسائل و الرموز التي يفهمها و يعرفها المستقبل.[1]

– أن تكون نابعة من المنهاج متمشية مع أهداف المجتمع.

– أن تناسب قدرات التلاميذ العقلية.

– أن يراعي في صياغتها مستوى المستقبل العلمي و النفسي والعقلي.

– أن تتوافر في الرسالة الدقة العلمية للمحتوى المعرفي.

و هي في مجال التربية مجموع المعلومات و المفاهيم والمهارات و المبادئ والقيم التي يهتم بها المرسل (المعلم) و يوجهها لمن يهمهم (التلاميذ) في موقف معين.[2]

و قد تكون فكرة اتجاه، موقف، أو قد تكون تساؤلا يطرحه أحد الطلبة..[3]

4) الوسيلة:

هي القناة أو الممر الذي تمر من خلاله الرسالة من المرسل إلى المستقبل.[4] و تتنوع أدوات وقنوات الاتصال التي يستخدمها المعلم والطالبة في الاتصال، فقد يكتب المعلم على اللوح، و قد يعرض صورا على جهاز الشرائح، أو قد يستخدم الخرائط أو المسجل أو غيرها.[5] و يتوقف اختيارها على عوامل كثيرة منها موضوع الدرس و الهدف

[1] محمد عبد الباقي احمد ، المعلم و الوسائل التعليمية، نفس المرجع،ص28
[2] نايف سليمان ، الوسائل التعليمية، مرجع نفسه،ص66
[3] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية، مرجع نفسه،ص343
[4] محمد عبد الباقي احمد ، المعلم و الوسائل التعليمية، نفس المرجع،ص29
[5] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية، مرجع نفسه،ص343

الذي يسعى إليه المدرس كذلك فإن الوسيلة المستعملة في الموقف التعليمي و الخبرات التي تهيؤها للمتعلم تختلف كذلك حسب الرسالة التي يسعى المعلم إلى تحقيقها عن طريق استخدام الوسيلة التعليمية.

إن التفاوت بين المتعلمين في استعداداتهم النظرية والمكتسبة و في مقدار استفادتهم من لغة الكلام و من وسائل الاتصال الأخرى تدعو المعلمين إلى استخدام أكثر من وسيلة لتحقيق الأهداف التربوية و التعليمية من أجل ذلك يجب تنويع الوسائل التعليمية حتى تناسب الفروق الفردية بين المتعلمين في الفصل الدراسي الواحد و لا يقتصر الأستاذ على استخدام وسيلة واحدة، و من ثم يضمن نجاح العملية التعليمية وتحقيق الهدف المقصود.[1]

5)التغذية الراجعة أوردة الفعل:

و هي عملية قياس و تقويم مستمرة لفعالية العناصر الأخرى، كما أن لها دورا في انجاح عملية الاتصال كما أنها الوسيلة التي من خلالها يستطيع أن يتعرف المرسل أي المعلم أو الأستاذ ما أحدثه من أثر في اللمست قبل أي الطالب من خلال المادة العلمية التي نقلها المعلم للتلميذ، و هي عبارة عن ردود فعل تنعكس على المستقبل في فهمه عدم فهمه للرسالة، و ذلك من خلال علامات عدم الإرتياح، المتبدية على وجهه، مما يعني أنه بحاجة إلى إعادة صياغة أفكارها و معلوماتها بشكل أكثر إفهاما، و يوجد نوعان من رجع الصدى إيجابي دلالة على وصل الرسالة سلبيي دلالة على عدم وصول الرسالة، أي عدم فهمها.

6)التشويش:

و هو الإضطراب أو الخلل الذي يحدث أثناء نقل الرسالة مما يعيق وصولها للمستقبل، و يعزي هذا الخلل إما إلى عوامل فيزيائية كدرجة الحرارة داخل غرفة الصف، من حيث شدة إرتفاعها، أو إنخفاضها أو الإضاءة المتذبذبة، أو التهوية السيئة، أو الجلوس غير المريح سبب عدم صلاحية الأدراج، أو قد يكون المعوق دلاليا يحدث داخل المستقبل نفسه، و ذلك ينتج عن عدم فهمه لمعنى كلمة أو عبارة.[2] و يضيف رمزي فتحي هارون إلى عناصر الاتصال البيداغوجي.

7- التأثير:

و هو المحصلة النهائية للإتصال، و يتم بتغيير معلومات المستقبل، أو بإضافة معلومات جديدة له، أو بتغيير اتجاهاته، أو سلوكياته أو إنفعالته وذلك بما يتفق مع أهداف المرسل، فالمعلم الذي قد يحقق التأثير المرجو من عملية الاتصال الصفي عندما يتمكن الطالب من توظيف قاعدة لغوية علمه إياها أو عندما يلفظ كلمة باللغة الإنجليزية لفظا صحيحا، و التأثير المرجو في الاتصال البيداغوجي بالنسبة للطالب عندما يلعب دور المرسل قد يكون إشعار

[1] محمد عبد الباقي احمد ، المعلم و الوسائل التعليمية،نفس المرجع،ص30
[2] نايف سليمان ، الوسائل التعليمية، مرجع نفسه،ص67

المعلم بعدم فهمه، أو لفت نظره إلى شعوره بعدم الراحة بسبب كرسيه المكسور أو بسبب أشعة الشمس المسلطة على وجهه مباشرة و هكذا...[1]

أما أميرة علي أحمد فقد أوردت أهم عناصر الاتصال البيداغوجي بالتحدث عن عملية التفكير من جانب المرسل و يشير إلى توليد و تشكيل الأفكار و النوايا التي يرغب في نقلها المرسل ثم التحويل أي تحويل هذه الأفكار و النوايا التي يراد الاتصال بشأنها إلى بعض أشكال الاتصال عبر المعلومة، و لذلك فإن عملية التحويل ترتبط ارتباطا وثيقا بعملية التفكير ثم يأتي عنصر الرسالة و عنصر نقل الرسالة حيث أن الرسالة ترتبط إرتباطا كبيرا مع الوسيلة المستخدمة في نقلها، و عنصر إدراك و تفهم الرسالة و أخيرا عنصر إسترجاع المعلومات.[2]

خلاصة الفصل:

وكحوصلة لما قدمناه في هذا الفصل نستطيع القول ان عملية الاتصال البيداغوجي تهدف الى التغيير والتاثير في سلوك هذا التلميذ ومن اجل اكساب المتعلم خبرات جديدة، وان هملية الاتصال تمر بخمس مراحل وهي ادراك اهمية الرسالة، ومرحلة صياغة الرسالة وترميزها ثم اختيار وسيلة أو قناة الاتصال ثم فك الرموز وتحليل الرسالة وتفسيرها ثم تأتي الاستجابة او رد الفعل.

[1] رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية،مرجع نفسه،ص344
[2] أميرة علي محمد، الاتصال التربوي، مرجع نفسه، ص49-50-51

الفصل الثالث

الاطار التطبيقي

تعريف بالمؤسسة:

تقع ثانوية المجاهد صديقي النوري ببلدية البرواقية الواقعة جنوب ولاية المدية تتموقع في منطقة حضرية ذات طابع حضري جديد، تضم 18 قاعة للدراسة+06 مخابر: ذات مساحة إجمالية تقدر ب:17000 م^2 المبنية منها 5211,02 م^2 ، العاملون بها 38 أستاذ+12 عامل مهني+15 عامل إداري بمجموع 65 عامل، ويدرس بها 529 تلميذ منهم:

حي أول نوفمبر 1954 البرواقية—المدية

رمز المؤسسة: 2217

نبذة تاريخية عن المجاهد المرحوم

المجاهد المرحوم صديقي النوري المدعو "نهاي" من مواليد 1933 الأدريسية ولايــة الجلفة ، ابن بن مراد احمد وابن : حرفوش خيرة ، متزوج أب لـ 05 أولاد، حفظ قسطا من القرآن الكريم بزاوية سيدي مُحَّد وكان مصدر رزقه خدمة الأرض.

في سنة 1952 استدعي من الإدارة الفرنسية ليجند إجباريا الى حرب الفيتنام وعند عودته في إجازة قصيرة رفض الرجوع إلى الجيش الفرنسي وترك الديار فارا من جيش المستعمر وينضم إلى صفوف جبهة التحرير الوطني مناضلا مخلصا ، ولمدة قصيرة قضاها ضمن الجبهة ، قام المجاهد بعملية فدائية ضد جنود العدو بالعمارية فقضى على 05 من أفراده وغنم سلاحهم ثم التحق مباشرة بصفوف جيش التحرير الوطني بكمندوسي سي عز الدين وكان ذلك في عام 1956 ، استمر في الجهاد رفقة إخوانه حتى السنة الموالية أي سنة 1957 حول إلى الكتيبة الجلولية ، ونظرا لشجاعته تدرج في مسؤوليات عديدة إلى أن أصبح قائدا لهذه الكتيبة حيث شهد خلالها عدة معارك ضارية من أهمها : معركة جبل صباح التي كانت تحت قيادته حيث استعمل فيها العدو قنابل النبالم ، وقاد كذلك كل من معركة بني معلوم ، وهجوم على مركز الاعتقال بحوش الريش ببلدية البرواقية الذي أباد به أغلبية جنود العدو ، وغيرها من الأعمال العسكرية للكتيبة.

سار المرحوم على المنوال المعهود فيه الى غاية عام 1959 وبمعركة جبل بوقعودن قرب بلدية جواب ، هذه المعركة الطاحنة التي استعمل فيها العدو مختلف أسلحته الفتاكة من طائرات ودبابات قاوم فيها المجاهد ورفاقه مقاومة الأبطال الى ان اصيب بجروح بليغة لم يستطع من خلالها التحرك فالقي عليه القبض من طرف جنود العدو ليزج به

بمعتقل صور الغزلان ولم يدم طويلا ليحول إلى سجن بربروس ثم سجن رانس بفرنسا وحكم عليه بالإعدام الذي لم ينفذ وتزامن واستقلال الجزائر فأطلق سراحه ليعود إلى ارض الوطن معززا مكرما.

بعد استقلال الجزائر انضم الى صفوف الجيش الشعبي الوطني وبعدها بمصلحة الغابات بالجزائر العاصمة ثم احيل الى التقاعد حتى وفته المنية بتاريخ : 06 نوفمبر 1983.

رحم الله الفقيد وأسكنه فسيح جنانه وألحقه بإخوانه ومن سبقوه من الشهداء والصديقين في جنات النعيم .[1]

قراءة وتحليل النتائج:

الجدول رقم (1): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	37%
انثى	51	63%
المجموع	81	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ أن الاناث هم الاعلى نسبة ب63%،اما نسبة الذكور فكانت 37% وهذا يعني ان الاناث هم الاكثر حضورا في دراستنا وهذا راجع الى طبيعة المجتمع الجزائري.

[1] https://wancharis.el-emirates.com/ تم الاطلاع على الموقع في2023/06/02 من الساعة09:00 الى11:00

الجدول رقم (2): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة
من 17 الى 18 سنة	43	53,1%
من 19 الى 20 سنة	38	46,9%
المجموع	81	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هي 53,1% تخص السن من 17 الى 18 سنة ثم تليها نسبة 46,9% تخص السن من 19 الى 20 سنة، ومنه نستنتج ان السن القانوني لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي هو من17الى18سنة وهذا يعني ان هذه الفئة لم تتعثر في مسارها الدراسي أي انها لم تعد السنة، أما من 19الى20سنة تعرضو الى إعادة السنة.

الجدول رقم(3): يبين تقييم أفراد العينة لدرجة الفهم خلال الدروس حسب متغيري الجنس و السن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
جيدة	12	40%	12	%23,5	10	%23,3	14	%36,8
متوسطة	15	50%	25	%49	23	%53,4	17	%44,7
ضعيفة	3	10%	14	%27,5	10	%23,3	7	%18,5
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن ، نلاحظ أن تقييم درجة الفهم لدى أفراد العينة الذين اجابو ب متوسطة بنسبة 50% بالنسبة للذكور و 49% بالنسبة للإناث ، وجاءت بعدها إجابة جيدة بنسبة 40% بالنسبة للذكور و 23,5% بالنسبة للإناث، وكانت النسبة الاخيرة الذين أجابو ب ضعيفة حيث بلغت 27,5% بالنسبة للإناث و 10% بالنسبة للذكور.

أما فيما يخص متغير السن فحصلت إجابة متوسطة على نسبة 53,4% للذين يبلغون من17الى18سنة و44,7 للذين يبلغون من19الى20سنة وجاء في المركز الثاني الذين أجابوا ب جيدة حيث بلغت نسبتهم 36,8% للذين يبلغون من19الى20سنة في المقابل كانت 23,3% هي نسبة الذين يبلغون من العمر من17الى18سنة وكان في ذيل الترتيب الذين أجابو ب ضعيفة 23,3% الذين يبلغون من17الى18سنة و 18,5 الذين يبلغون من19الى20سنة.

وعلى ضوء نتائج الجدول أعلاه التي تتعلق بتقييم درجة الفهم خلال الدروس حسب متغيري الجنس والسن نستنتج أن غالبية افراد العينة اجابوا ب متوسطة ثم تليها جيدة وهذا يعني أن مستوى مهارات القراءة والكتابة كانت جيدة وكذلك يعني أن طريقة تدريس الأساتذة كانت في محلها أما بالنسبة للذين أجابو بضعيفة فقد يمكن أن يكونو تحت نقص التركيز و الإنتباه مثل الضوضاء أو الإجهاد البدني.

الجدول رقم(4): يبين الوسائل البيداغوجية المستخدمة من طرف الأستاذ حسب متغيري الجنس والسن

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
الكتابة	13	%43,3	21	%41,2	16	%37,2	18	%47,4
الشرح الشفهي	13	%43,4	23	%45,1	19	%44,2	17	%44,7
التكنولوجيا	4	%13,3	7	%13,7	8	%18,6	3	%7,9
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ أن الوسائل البيداغوجية المستخدمة من طرف الأستاذ كان الشرح الشفهي بنسبتي45,1% و 43,4% لدى الذكور والإناث بالتوالي، وحلت بعد ذلك الكتابة بنسبة 43,3% للذكور و 41,2% للإناث، ليليهم بعد ذلك التكنولوجيا بنسبة متقاربة جدا بين الجنسين وتمثلت ب13,7% و13,3%.

أما فيما يخص متغير السن فكانت الكتابة بنسبة 44,7% للذين يبلغون من19الى20سنة و 37,2% للذين يبلغون من17الى18سنة، ثم الشرح الشفهي بنسبة 44,7% للذين يبلغون من19الى20سنة في مقابل 44,2

من17الى18سنة، وكانت التكنولوجيا في ذيل الترتيب ب18,6 بالنسبة للذين يبلغون من17الى18سنة و7,9 للذين تتراوح أعمارهم من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق بالوسائل البيداغوجية المستخدمة من طرف الأستاذ كان الشرح الشفهي الأكثر استخداما وهذا لتوضيح المفاهيم وتوفير العناية الشخصية وهذا من خلال أن يوجه الطلاب بشكل شخصي ويقدم لهم الملاحظات والتوجيهات اللازمة وحلت الكتابة بعدها وهذا لما توفره من وقت خيث يمكن للأستاذ استخدامها بشكل سريع ومنظم، وكانت التكنولوجيا في المركز الأخير وهذا لأن طبيعة التدريس في الجزائر لا تستخدم التكنولوجيا مما يؤدي الى عدم تعود التلميذ عليها.

الجدول رقم(5): يبين إرتباط الفهم أكثر عند إستخدام الأستاذ حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
الشرح الشفهي	14	%46,7	17	%33,3	14	%32,6	17	%44,7
التكنولوجيا	10	%33,3	15	%29,4	15	%34,9	10	%26,3
الكتابة	6	%20	19	%37,3	14	%32,6	11	%28,9
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ أن ارتباط الفهم أكثر عند إستخدام الأستاذ ل:الشرح الشفهي هو الأعلى نسبة ب46,7% للذكور و 33,3% للإناث في ماحل في المركز الثاني الكتابة والتي كانت ب: 37,3 للإناث و 20% للذكور وكان في المركز الأخير التكنولوجيا والتي كانت نسبتها متقاربة بين الجنسين 33,3% و29,4% للذكور والإناث.

أما فيما يخص متغير السن فكانت نسبة الشرح الشفهي 44,7% بالنسبة للذين تتراوح أعمارهم من19الى20سنة في مقابل 32,6% للذين يبلغون من17الى18سنة حيث كانت بعدها التكنولوجيا ب34,9% للذين يبلغون من17الى18سنة و 26,3% للذين يبلغون من19الى20سنة كان في ذيل الترتيب الكتابة بنسبة 32,6% للذين يبلغون من17الى18سنة و 28,9% للذين يبلغون من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق بإرتباط الفهم عند إستخدام الاستاذ ل الشرح الشفهي وهذا لأنه يوفر الإيضاحات الإضافية و الملاحضات المهمة على النصوص أو الرسوم المستخدمة في الدروس وهذا يساعد التلميذ على فهم المعلومات بشكل أوسع وأعمق، وكانت التكنولوجيا بالنسبة للذين يبلغون من17الى18سنة و19الى20سنة وهذا لما توفره التكنولوجيا من تخصيص ومرونة مثل أدوات وبرامج تعليمية وكذلك التفاعل والتواصل، وكانت الكتابة في المركز الثالث بالنسبة للذين يبلغون من 17الى18سنة ومن19الى20سنة وهذا لسلبيات الكتابة من صعوبة التعديل والتكيف الفوري حيث أذا كان الشرح مكتوبا مسبقا فسيكون من الصعب إجراء تعديلات او توفير التفسيرات الاضافية.

الجدول رقم(6): يبين الصعوبات التي حدثت في المسار الدراسي للتلميذ حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	8	%26,7	17	%33,3	11	%25,6	14	%36,8
لا	22	%73,3	34	%66,7	32	%74,7	24	%63,2
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ أن الإجابة ب لا كانت كبيرة بنسبة73,3% للذكور و66,7%للإناث، أما بالنسبة للذين أجابوا ب نعم فكانت نسبة26,7 للذكور و 33,3للاناث.

اما فيما يخص متغير السن نلاحظ أن الإجابة ب لا بلغت 74,7% للذين يبلغون من17الى18سنة و 63,2% للذين يبلغون من19الى20سنة أما الذين أجابوا ب نعم فكانت نسبة 36,8% ن19الى20سنة و 25,6% من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق بالصعوبات في المسار الدراسي لاحظنا أن النسبة الكبيرة أجابة ب لا وهذا يعني ان التلاميذ لم يتعرضو الى مشاكل في مسارهم الدراسي أما الذين أجابو ب نعم فكانت اكبر نسبة هم الذين يبلغون من19الى20سنة والذين هم اصلا معيدين السنة أو دخول متأخر في السنة الأولى إبتدائي.

الجدول رقم(7): يبين أنواع الصعوبات التي حدثت حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
طردمن طرف الأستاذ	2	%6,7	1	%2	1	%2,3	2	%5,3
لا أفهم الدروس	1	%3,3	6	%11,8	3	%7	4	%10,5
معاناتي مع المرض	0	%0	1	%2	1	%2,3	0	%0
مشاكل عائلية	2	%6,7	2	%3,9	1	%2,3	3	%7,9
مشاكل مع الاستاذ	0	%0	1	%2	1	%2,3	0	%0
عندما لم أنجح في شهادةالتعليم المتوسط	0	0%	1	%2	0	%0	1	%2,6
المسافة بعيدة من المنزل الى الثانوية	1	%3,3	2	%3,9	2	%4,7	1	%2,6
الحالة المادية ضعيفة	0	%0	1	%2	1	%2,3	0	%0
مشاكل مع الإدارة	1	%3,3	0	%0	0	%0	1	%2,6
غير معني بالإجابة	22	%73,3	34	%66,7	32	%74,4	24	%63,2
بدون اجابة	1	%3,3	2	%3,9	1	%2,3	2	%5,3
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ ان الإجابات كانت كثيرة حيث كانت أعلى نسبة وهي غير معني بالإجابة ب73,3% للذكور و66,7% للإناث وجاءت بعدها إجابة لا أفهم الدروس ب11,8% للإناث و 3,3% للذكور، والذين أجابوا ب مشاكل عائلية 6,7% للذكور و3,9% للإناث، والذين تعرضوا للطرد من طرف الأستاذ 6,7% للذكور و2% للإناث، بعدها المسافة بعيدة من المنزل الى الثانوية 3,9 إناث و 3,3 ذكور، وكانت الإجابات الاخرى بنسب شبه منعدمة.

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين كانوا غير معنيين بالإجابة 74,4% من17الى18سنة و63,2% من19الى20سنة و حلت بعدها "لا أفهم الدروس" بنسبة 10,5% للذين يبلغون من 19الى20سنة و7% للذين يبلغون من 17الى18سنة، ومن ثم مشاكل عائلية بنسبة 7,9% للذين يبلغون من19الى20سنة و 2,3% للذين هم من17الى18سنة، والذين تعرضوا للطرد من طرف الأستاذ 5,3% للذين يبلغون من19الى20سنة و2,3% للذين يبلغون من17الى18سنة، وكان في ذيل الترتيب الذين أجابوا ب المسافة بعيدة من المنزل الى الثانوية بنسبة 4,7% للذين يبلغون من17الى18سنة و2,6% من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق أنواع الصعوبات التي حدثت للتلميذ كانت اعلى نسبة غير معنيين بالإجابة وهذا لانهم أجابوا ب لا في السؤال الذي قبله أي أن إجابتهم لتغت وجاءت بعدها "لا أفهم الدروس" وهذا عائد الى طريقة التدريس التي قد يكون فيها عدم توافق بينها وبين أسلوب تعلم التلاميذ حيث يجب أن يكون الأسلوب التعليمي مناسبا لاحتياجات التلاميذ وطرق استيعابهم المختلفة ومن ثم تليها "المشاكل العائلية" كانت أكبر نسبة للذكور الذين يبلغون من19الى20سنة وهذا راجع الى عدم الإستقرار العائلي وقلة الوقت والإهتمام مثل مسؤوليات أسرية زائدة كالعمل والدراسة في نفس الوقت، وكان بعدها "الطرد من طرف الأستاذ" وهذا راجع الى سلوك غير لائق وعدم الإنضباط من طرف التلميذ أو انتهاك سلامة الاخرين حيث يقوم التلميذ بإيذاء زملائه بشكل متعمد أو يمثل تهديدا لسلامتهم، ومن ثم المسافة بعيدة من المنزل الى الثانوية وهذا راجع الى عدم توفر النقل المدرسي أة النقل العام.

الجدول رقم(8): يبين في حالة غموض اثناء الدرس هل يقوم التلميذ ب حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
طرح سؤال	6	%20	18	%35,3	15	%34,9	9	%23,7
إبلاغ الأستاذ	17	%56,7	17	%33,3	15	%34,9	19	%50
اخرى	7	23,3%	16	%31,4	13	%30,2	10	%26,3
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ ان اعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "إبلاغ الأستاذ" حيث 56,7% للذكور و33,3% للإناث، وحلت بعدها الذين

أجابوا ب "اخرى" بنسبة 31,4% للإناث و 23,3% للذكور، وكان في ذيل الترتيب "طرح سؤال" بنسبة 35,3% للإناث و20% للذكور .

أما فيما يخص متغير السن فكانت الإجابات كالتالي 34,9% "ابلاغ الاستاذ" و "طرح السؤال" للذين يبلغون من17الى18سنة و50% و23,7% للذين يبلغون من19الى20سنة، والذين اجابو ب اخرى 30,2% للذين يبلغون من17الى18سنة و26,3% للذين يبلغون من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق ب حالة الغموض اثناء الدرس كانت اعلى نسبة هي "إبلاغ الاستاذ" وهذا بسبب تقديم المساعدة من طرفالاستاذ وتحسين الفهم والاداء هنا يقوم الاستاذ بتقديم استراتيجيات تعليمية ملائمة للتلميذ، وكان بعدها "اخرى" و تكون الذهاب بدون الفهم أو الحياء من الأستاذ وكان في المركز الثالث والاخير "الاستفسار" هنا يقوم التلميذ بملئ الثغرات والفهم الافضل وكذلك تثبيت المعلومة بعد التاكد من صحتها.

الجدول رقم(9): يبين موقف الاستاذ في حالة الغموض حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
متفهم	15	%50	18	35,3%	16	%37,2	17	%44,7
غير متفهم	15	%50	33	%64,7	27	%62,8	21	%55,3
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغير الجنس والسن، نلاحظ ان أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "غير متفهم" حيث 64,7% للإناث و 50% للذكور، وجاء بعدها الذين أجابوا ب "متفهم" حيث كانت نسبة 50%للذكور و35,3%للإناث،

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين أجابوا ب "غير متفهم" 62,8% للذين يبلغون من17الى18سنة و 55,3% للذين يبلغون من19الى20سنة،والذين اجابوا ب متفهم 44,7% للذين يبلغون من19الى20سنة و 37,2% للذين يبلغون من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق ب موقف الاستاذ في حالة الغموض كانت إجابة "غير متفهم" هي الاعلى نسبة وهذا راجع الى ضغوط الوقت و عدم فهم الاحتياجات الفردية أو الارهاق والتعب حيث يكون تعبا نتيجة متطلبات العمل أو الظروف الشخصية، أما الذين أجابوا ب "متفهم" فهاذا راجع الى الاهتمام بتحقيق التفوق الدراسي وهذا لان الاساتذة يدركون ان التوضيح واعاد الشرح يساعد التلاميذ على فهم المواد بشكل أفضل وتحسين تحصيلهم الدراسي.

الجدول رقم(10): يبين في حالة إعادة الشرح يتم عن طريق :حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
التبسيط اللفظي	7	%23,3	16	%31,4	11	%25,6	12	%31,6
التبسيط الكتابي	15	%50	12	%23,5	11	%25,6	16	%42,1
كلاهما	8	%26,7	23	%45,1	21	%48,8	10	%26,3
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "التبسيط اللفظي" حيث كانت 50% للذكور و 23,5% للإناث، وجاء بعدها "كلاهما" بنسبة 45,1% للإناث و26,7% للذكور، وكان في ذيل الترتيب "التبسيط الكتابي" بنسبة 31,4% للإناث و23,3% للذكور.

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين أجابوا ب "كلاهما" 48,8% للذين يبلغون من17الى18سنة و26,3% للذين هم من19الى20سنة، والذين اجابو ب "التبسيط الكتابي" 42,1% للذين يبلغون من19الى20سنة و25,6% للذين هم من17الى18سنة، وكان في المركز الأخير الذين أجابو ب "التبسيط اللفظي" 31,6% للذين يبلغون من19الى20سنة و25,6% بالنسبة للذين هم من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق ب حالة إعادة الشرح كانت إجابة "التبسيط اللفظي" هي الأعلى نسبة وهذا راجع الى التحفيز والثقة عندما اي يتم تبسيط اللغة وتوصيل المعلومات بشكل واضح وبسيط يشعر التلاميذ بالتحفيز والثقة في قدرتهم على فهم و استيعاب المواد الدراسية، جاءت بعدها "كلاهما" وهذا لماي ملكه كل من التبسيط الفظي والكتابي من اهمية وخصائص حيث ساع التلاميذ الى الوصول الى اهدافهم، وكان في ذيل الترتيب "التبسيط الكتابي" وهذا راجع الى فقدان التفاصيل اي يمكن أن يؤدي التبسيط الكتابي الى فقدان التفاصيل الهامة عندما يحاول الاستاذ تبسيط المحتوى قد يتخلص من بعض الأفكار والتفاصيل المهمة التي يمكن أن تكون ضرورية.

الجدول رقم(11): يبين في حالة الاستماع والتركيز هل تستوعب مباشرة حسب كتغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		أنثى		من17الى18سنة		من19الى20سنة	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
نعم	17	%56,7	32	%62,7	26	60,5%	23	%60,5
لا	13	%43,3	19	%37,3	17	%39,5	15	%39,5
المجموع	30	%100	51	%100	43	%100	38	%100

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين اجابوا ب "نعم" حيث كانت 62,7% للإناث و56,7% للذكور، وجاء بعدها "لا" ب43,3% و للذكور و 37,3% للإناث،

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب "نعم" كانت متساوية 60,5% لكلا الأعمار و الذين أجابوا ب "لا" كانت النسب أيضا متساوية ب 39,5% لكلا الأعمار.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق ب حالة الاستماع والتركيز كانت أعلى نسبة أجابوا ب "نعم" وهذا راجع الى التركيز اي عندما يستمع التلميذ بتركيز، ينقل طاقته العقلية واهتمامه الى ما يقال كل هذا يتيح له تركيز طاقته العقلية على استيعاب المعلومات، أما الذين اجابوا ب لا فهاذا راجع الى عدم التركيز مع ما يقوله الاستاذ.

الجدول رقم(12): يبين التحدث مع الزملاء اثناء الدرس حول نقاط غير مفهومة حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
دائما	6	20%	18	35,3%	10	23,3%	14	36,8%
احيانا	19	63,3%	21	41,2%	23	53,3%	17	44,7%
نادرا	5	16,7%	12	23,5%	10	23,3%	7	18,4%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "احيانا" حيث كانت 63,3% للذكور و41,2% للإناث، وجاءت بعدها "دائما" 35,3% للإناث و 20% للذكور، وكان في ذيل الترتيب "نادرا" 23,5% للاناث و 16,7% للذكور.

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب "أحيانا" 53,3% للذين يبلغون من17الى18سنة و 44,7% للذين يبلغون من19الى20سنة، والذين اجابوا ب "دائما" 36,8% للذين يبلغون من19الى20سنة و23,3% للذين يبلغون من17الى18سنة، والذين اجابوا ب "نادرا" 23,3% للذين يبلغون من17الى18سنة و18,4% للذين يبلغون من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق ب التحدث مع الزملاء اثناء الدرس حول نقاط غير مفهومة كانت اعلى نسبة اجابوا ب "احيانا" وهذا راجع الى توضيح الفهم اي توضيح نقاط محددة في الدرس التي ربما لم يفهموها تماما وليس كل النقاط أما الذين اجابوا ب "دائما" فهاذا راجع الى التعاون والتواصل يمكن أن يساهم التواصل المستمر والتعاون فيتحسين الاداء العام والتفاعل والتعلم المشترك اما الذين اجابوا ب "نادرا " فهذا راجع الى الخوف من انتقاد الاخرين او الاستاذ لهم.

الجدول رقم(13): يبين استخدام الاستاذ للغة الحوار حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	17	56,7%	23	45,1%	20	46,5%	20	52,6%
لا	13	43,3%	28	54,9%	23	53,5%	18	47,4%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب نعم 56,7% للذكور و 45,1% للإناث، وجاءت بعدها الذين اجابوا ب لا 54,9% للإناث و 43,3% للذكور،

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين أجابوا ب لا 53,5% للذين يبلغون من17الى18سنة و47,4% للذين يبلغون من19الى20سنة، اما الذين اجابوا ب نعم 52,6% للذين يبلغون من19الى20سنة و46,5% للذين يبلغون من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه الذي يتعلق باستخدام الاستاذ للغة الحوار كانت أعلى نسبة اجابوا ب نعم وهذا راجع الى تشجيع التفكير النقدي أي يعزز استخدام لغة الحوار التفكير النقدي لدى التلاميذ، حيث يتمحور الحوار

حول طرح الاسئلة، وتقديم الحجج وتبادل الاراء وتقييم الافكار بشكل منهجي. اما الذين اجابوا ب لا فهاذا يعني ان الاستاذ لا يستخدم لغة الحوار وهذا راجع الى الجهد البدني والفكري المبذول من طرف الاستاذ.

الجدول رقم(14): يبين قدرة الاستاذ على اقناعك والتأثير عليك من خلال حديثه معك حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	14	46,7%	26	51%	21	48,8%	19	50%
لا	16	53,3%	25	49%	22	51,2%	19	50%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "لا" 53,3% للذكور و49% للإناث، اما الذين اجابوا ب نعم 51% للإناث و46,7% للذكور.

اما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب لا 51,2% للذين يبلغون من17الى18سنة. و50% للذين يبلغون من19الى20سنة.اما الذين اجابوا ب نعم 50% للذين يبلغون من19الى20سنة، و48,8% للذين يبلغون من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول اعلاه و الذي يتعلق ب قدرة الاستاذ على اقناعك والتاثير عليك كانت اعلى نسبة اجابوا ب "لا" وهذا راجع الى المقاومة التي تأتي من التلميذ او ان الاستاذ لا يملك لغة الحوار أصلا، اما الذين اجابوا ب نعم فهذا راجع الى الالهام والتحفيز من خلال قصص النجاح وتوجيههم نحو تحقيق اهدافهم وكذلك بناء العلاقات حيث يمكن للحديث مع الاستاذ يساعد ان يبني علاقة ايجابية بينه وبين التلميذ.

الجدول رقم(15): يبين هل يقدم الاستاذ كل ما لديه بهدوء حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	13	43,3%	19	37,3%	13	30,2%	19	50%
لا	17	56,7%	32	62,7%	30	59,8%	19	50%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب لا 62,7% للإناث و 56,7% للذكور، اما الذين اجابوا ب نعم 43,3% للذكور و 37,3 للإناث.

أما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب لا 59,8% للذين يبلغون من17الى18سنة و50% للذين يبلغون من19الى20سنة، اما الذين اجابوا ب "نعم" 50% للذين يبغون من19الى20سنة و30.2% للذين يبلغون من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول اعلاه والذي يتعلق ب تقديم الاستاذ كل ما لديه بهدوء كانت اعلى نسبة اجابوا ب لا وهذا راجع الى وقت الحصة اي للأستاذ وقت محدود خلال الحصة الدراسية لتغطية المنهج الدراسي والمواضيع المحددة، قد يكون من الصعب على الاستاذ تغطية جميع جوانب الموضوع بالتفصيل المطلوب، أما الذين أجابوا ب نعم فهذا راجع الى ان الاستاذ يقوم بعمله على اكمل وجه دون ادخال المشاكل الشخصية في حياته المهنية.

الجدول رقم(16): يبين هل سبق لك واتصلت بالأستاذ في اخر الحصة حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	19	63,3%	27	52,9%	26	60,5%	20	52,6%
لا	11	36,7%	24	47,1%	17	39,5%	18	47,4%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: : من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب نعم 63,3% للذكور و52,9% للإناث، اما الذين اجابوا ب لا 47,1% للإناث و 36,7% للذكور.

اما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب نعم هم الاكثر نسبة ب 60,5%للذين يبلغون من17الى18سنة، و52,6% للذين يبلغون من19الى20سنة، وجاء بعدها الذين اجابوا ب لا بنسبة 47,4% للذين يبلغون من19الى20سنة و 39,5% للذين يبلغون من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول اعلاه والذي يتعلق ب الاتصال مع الاستاذ في اخر الحصة كانت اعلى نسبة اجابوا ب نعم وهذا راجع الى التواصل العام وتبادل الملاحظات اي تبادل الملاحظات العامة أو التعبير عن الاهتمام بالمادة او الدروس التي تم تقديمها اما الذين اجابوا ب لا فهذا راجع الى شخصية التلميذ او الخوف من الاستاذ.

الجدول رقم(17):يبين طبيعة الاتصال حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
اعادة الشرح	8	26,7%	10	19,6%	9	20,9%	9	23,7%
استفسار	9	30%	14	27,5%	13	30,2%	10	26,3%
اخرى	2	6,7%	3	5,9%	4	9,3%	1	2,6%
غير معني بالإجابة	11	36,7%	24	47,1%	17	39,5%	18	47,4%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "استفسار" بنسب متتالية 30% و27,5% للذكور والإناث، وجاء بعدها اعادة الشرح26,7 % للذكور و 19,6 للاناث، وكان في ذيل الترتيب اخرى 6,7% للذكور و 5,9% للإناث.

اما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب "استفسار" هم الاعلى نسبة 30,2% للذين يبلغون من 17الى18سنة، و 26,3% للذين يبلغون من19الى20سنة، و جاء بعدها "اعادة الشرح" 20,9% للذين يبلغون من17الى18سنة و23,7% للذين يبلغون من19الى20سنة، زكان في الاخير "اخرى" 9,3% للذين يبلغون من17الى18سنة و 2,6% للذين يبلغون من 19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول اعلاه والذي يتعلق ب طبيعة الاتصال كانت اعلى نسبة هي "استفسار" وهذا راجع الى قد يود التلميذ الحصول على معلومات اضافية حول المقرر الدراسي مثل المراجع الموصى بها أو الطرق الاكثر فعالية

للدراسة، اما الذين اجابوا ب "اعادة الشرح" فهذا راجع الى التلميذ قد يشعر التلميذ بعدم الفهم الكامل للمفاهيم التي تم شرحها في الحصة ويرغب باعادة الشرح بشكل اكثر تفصيلا لتوضيح النقاط التي تسببت له في الارتباك اما الذين اجابوا ب اخرى فتعود الى عدة اسباب منها الذهاب بدون فهم الدرس أو الحياء من طرف التلميذ.

الجدول رقم(18): يبين المواد الأكثر صعوبة في الفهم خسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
رياضيات	9	30%	22	43,1%	16	37,2%	15	39,5%
اجتماعيات	9	30%	8	15,7%	9	20,9%	8	21,1%
لغة عربية	3	10%	2	3,9%	3	7%	2	5,3%
فلسفة	4	13,3%	10	19,6%	8	18,6%	6	15,8%
لغة اجنبية	5	16,7%	9	17,6%	7	16,3%	7	18,4%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "الرياضيات" 43,1% للإناث و30% للذكور وجاء بعدها "اجتماعيات" 30% للذكور و 15,7% للإناث، وحلت بعدها "فلسفة" 19,6% للإناث و 13,3% للذكور، وكان ورائها "لغة أجنبية" 17,6% للإناث و16,7% للذكور، وكان في الاخير "لغة عربية" 10% للذكور و3,9%للإناث.

اما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب "الرياضيات" 39,5% للذين يبلغون من19الى20سنة و37,2% للذين يبلغون من17الى18سنة، وكان بعدها الذين اجابوا ب "اجتماعيات" 21,1% للذين يبلغون من19الى20سنة و20,9% للذين يبلغون من17الى18سنة، وجاء بعدها الذين اجابوا

ب "فلسفة" 18,6% للذين يبلغون من17الى18سنة و15,8% للذين يبلغون من19الى20سنة، وكان ورائها "لغة أجنبية" 18,4% للذين يبلغون من19الى20سنة و16,3% للذين يبلغون من17الى18سنة، وكان في الاخير "لغة عربية" 7% للذين يبلغون من17الى18سنة و5,3% للذين يبلغون من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول أعلاه والذي يتعلق بالمواد الاكثر صعوبة في الفهم كانت اعلى نسبة هي "الرياضيات" وهذا راجع الى التعقيد والتجريد اي بعض فروع الرياضيات معقدة وتعتمد على التفكير مجرد يمكن أن تكون هذه الافكار غير مالوفة وصعبة الفهم للعديد من التلاميذ، وجاء بعدها "اجتماعيات" وهذا راجع الى التفسيرات المتعددة اي قد يكون هناك تفسيرات متعددة للظواهر والاحداث، قد يحتاج التلاميذ الى فهم واستيعاب هذه التفسيرات المتعددة وتقييمها بشكل منطقي مما يزيد من صعوبة الموضوع، وكان بعدها "الفلسفة" وهذا راجع الى الجدل والتنوع الفكري اي تحتوي على العديد من المدارس الفلسفية والتوجهات المختلفة، قد يكون من الصعب تحليل وتقييم هذه الآراء المتنافرة. وحلت بعدها "اللغة الاجنبية" وهذا راجع الى الثقافة والتفاهم الثقافي قد يكون من الصعب على التلميذ فهم العادات والقيم التي تترجمها اللغة الاجنبية. وكان في المركز الأخير "اللغة العربية"

وهذا راجع الى الترابط بين اللغة العربية وثقافة التلميذ والنظام اللغوي المنطقي حيث تتمتع اللغة العربية بنظام لغوي منطقي وقواعد نحوية وصوتية متناسقة.

الجدول رقم(19): يبين استخدام الاستاذ المهارات الاخرى المتعلقة بالرموز حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
لغة الجسد	10	33,3%	12	23,5%	10	23,3%	12	31,6%
حركة العين	11	36,7%	18	35,3%	16	37,2%	13	34,2%
اخرى	9	30%	21	41,2%	17	39,5%	13	34,2%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "اخرى" 41,2% للإناث و 30% للذكور، وجاء بعدها "حركة العين" 36,7% للذكور و35,3% للإناث، وكان في الاخير "لغة الجسد" 33,3% للذكور و 23,5% للإناث.

اما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب "اخرى" 39,5% للذين يبلغون من17الى18سنة و34,2% للذين يبلغون من19الى20سنة، وجاء بعدها "حركة العين" 37,2% للذين يبلغون من17الى18سنة و 34,2% للذين يبلغون من19الى20سنة، زكان في ذيل الترتيب "لغة الجسد" 31,6% للذين يبلغون من19الى20سنة و23,3% للذين يبلغون من17الى18سنة.

وعلى ضوء الجدول اعلاه والذي يتعلق باستخدام الاستاذ لمهارات اخرى متعلقة بالرموز كانت اعلى نسبة هي "اخرى" وهذا راجع الى ان الاستاذ يستخدم مهارات اخرى غير التي كانت في السؤال وجاء بعدها "حركة العين" وهذا راجع الى جذب الانتباه وجعل التلاميذ يركزون على المادة التي يقوم بشرحها وتكون جزءا من أسلوب

الاستاذ لتحفيز المشاركة وكان في ذيل الترتيب "لغة الجسد" وهذا راجع الى التواصل التواصل الغير لفظي والذي لا يعرفه التلاميذ جيدا وهذا لصغر سنهم.

الجدول رقم(20): يبين هل يقوم الاستاذ باستخدام التشبيه والامثلة حسب متغيري الجنس والسن.

	الجنس				السن			
	ذكر		انثى		من 17 الى 18 سنة		من 19 الى 20 سنة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	16	53,3%	33	64,7%	25	58,1%	24	63,2%
لا	14	46,7%	18	35,3%	18	41,9%	14	36,8%
المجموع	30	100%	51	100%	43	100%	38	100%

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى نسب أفراد العينة حسب متغيري الجنس والسن، نلاحظ أن أعلى نسبة هم الذين أجابوا ب "نعم" 64,7% للإناث و 53,3% للذكور وجاء بعدها "لا" 46,7% للذكور و 35,3% للإناث.

اما فيما يخص متغير السن فكانت النسب كالتالي الذين اجابوا ب "نعم" 63,2% للذين يبلغون من19الى20سنة و 58,1% للذين يبلغون من17الى18سنة، وجاء بعدها الذين اجابوا ب "لا" 41,9% للذين يبلغون من17الى18سنة و36,8% للذين يبلغون من19الى20سنة.

وعلى ضوء الجدول اعلاه والذي يتعلق ب استخدام الاستاذ لتشبيه والامثلة كانت اعلى نسبة اجابوا ب نعم وهذا راجع الى توضيح المفاهيم وهذا يساعد التلاميذ على فهم المفاهيم الصعبة بشكل افضل. اما الذين اجابوا ب لا فهذا راجع الى ان الاستاذ لايقوم بعمله على اكمل وجه او التلميذ لا يركز اساسا مع الاستاذ.

النتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية ومعالجة البيانات التي وردت بإجابات المبحوثين نجد بأن:

- قد وجدنا اكبر عدد من مبحوثينا هم إناث بنسبة 63% والسن من17الى18سنة بنسبة 53,1%.
- نسبة الفهم لدى التلاميذ متوسطة في اغلب الاحيان.
- الوسائل البيداغوجية المستخدمة من طرف الاستاذ هي الشرح الشفهي لما يملكه من تأثير على التلاميذ.
- الصعوبات التي تحدث في المسار الدراسي للتلميذ سببها المنزل والمؤسسة التربوية.
- نلاحظ في حالة غموض الدرس يقوم التلاميذ بإبلاغ الاستاذ وهذا للثقة الممنوحة له.
- يكون الاستاذ في موقفين متفهم وغير متفهم وهذا راجع الى المزاج الذي يكون فيه.
- تستطيع مهارة الحديث التأثير على التلاميذ من خلال الاستيعاب مباشرة.
- يستطيع التلاميذ الفهم من خلال سؤال الزملاء في القسم.
- استخدام لغة الحوار من طرف الاستاذ تلعب دورا كبيرا في المؤسسة التربوية.
- يستطيع الاستاذ تقديم كل ما لديه اذا وجد التفاعل و الاستجابة من التلميذ.
- عند اتصال التلميذ بالأستاذ بعد الحصة يساعد هذا في كسر حاجز الخوف بينهما وبالتالي الوصول الى العديد من النتائج الايجابية.
- المواد تعتبر اكثر صعوبة بالنسبة للتلميذ خاصة عندما لا يقوم بالمراجعة أو التعب الدراسي.
- المهارات المتعلقة بالرموز تلعب دورا كبيرا خاصة عند استعمالها في الوقت والمكان المناسبين.
- ان استخدام التشبيه والامثلة هو افضل استراتيجية لشرح وتبسيط الافكار الصعبة.

الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء ما تم تناوله سابقا يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التالية:

- ضرورة اعتماد التكنولوجيا من اجل شرح الدروس وهذا لما تملكه من مرونة.
- على المؤسسة التربوية ان تقوم بفتح مجالات للنقاش مع التلاميذ والاطلاع على متطلباتهم.
- يجب على التلاميذ تعلم كل المهارات الاتصالية من اجل الوصول الى الفهم الكثير.

خاتمة

الخاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن مساهمة مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية، فمهارات الاتصال والاتصال البيداغوجي يعتبران الركيزة الاساسية لها. وهذا من خلال تنظيم الاتصال بين الاستاذ والتلميذ، ومن أجل تحقيق اهداف المؤسسة التربوية وخلق صورة ممتازة لها.

وعلى العموم تبقى هذه الدراسة قد سلطت الضوء على الجوانب العامة، وفتحت افاق اخرى للدراسات العلمية الجديدة.

ونستنتج من كل ما سبق أن مهارات الاتصال اللفظي ساعدت في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القران الكريم:

1- سورة غافر الاية 60

2- سورة ال عمران الاية 195

الكتب:

1- أبو إصبع صالح خليل، الاتصال الجماهيري، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان،1999.

2- أبو إصبع صالح خليل، الإتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان،2006.

3- أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ط2،ديوان المطبوعات الجامعية،2005.

4- أحمد العبد أبو سعيد، زهير العابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الاخرين، ط1، دار اليزرودي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2014 .

5- أسامة خيري، مهارات الحوار، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن،2014 .

6- أسامة زكي السيد علي، مهارات الاتصال (الانساني والاكاديمي)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2016 .

7- أميرة مُحَّد علي، الاتصال التربوي، ط1، الدار العلمية للنشر والتوزيع، 2006 .

8- بسام عبد الرحمان المنشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2015

9- بشار حذي، الاتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية،2020.

10- بشير العلاق، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

11- جمال ابو شنب، اصول الفكر والبحث العلمي، نماذج تطبيقية للتصميم والتنفيذ التجريبي، دار المعرفة الجامعية،2002.

12- دليو فضيل، اتصال المؤسسة،(اشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة)،ط1،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة،2003.

13- دليو فضيل الاتصال في المؤسسة،مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية،قسنطينة،2003.

14- هاشم حمدي رضا، تنمية مهارات الاتصال والقيادة الادارية، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، 2009.

15- كامل مُحَمَّد العربي، اساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،2006.

16- مدحت مُحَمَّد ابو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين، الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة،2009.

17- ماهر شعبان عبد الباري، مهارات الاستماع النشط، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن،2011.

18- موريس انجرس ومنهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.

19- منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،2007.

20- مُحَمَّد عبد الباقي احمد، المعلم و الوسائل التعليمية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،2005.

21- مصطفى حميد الطائي و خبير ميلاد ابو بكر، مناهج البحث العلمي و تطبيقاته السياسية، دار الوفاء، الاسكندرية،2001.

22- نايف سليمان، الوسائل التعليمية، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،2003.

23- ناصر الساحوري، مهارات الاتصال، ط1، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان،2016.

24- نوح يحي الشهري، مهارات الاتصال، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية، 1431هـ

25– نضال فلاح الضلاعين واخرون، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع،عمان،2016.

26– سلمى مجيد حميد، مُحَمَّد عدنان مُحَمَّد، مهارات التفكير بين النظرية والتطبيق،ط1،عمان،الاردن،2011.

27– سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي،ط1،الناشر دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن،2019.

28– عبد الرزاق حسين، مهارات الاتصال اللغوي، ط1،دار العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض،2010.

29– عبد الرحمان ابن ابراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، رؤية تحليلية، دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان،2011

30– عطية السيد عبد الحميد، الاتصال اتجاهات نظرية و اسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية، دار الكتب والوثائق الجامعية، الاسكندرية،2012.

31– عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي،اسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2009.

32– عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والانساني،ط1، دار وائل للنشر،عمان،الاردن،2001.

33– ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة،ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،2005.

34– رمزي فتحي هارون، الادارة الصفية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان،الاردن،2003.

35– شريف الحمودي، مهارات الاتصال، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع،الاردن،2004.

36– توفيق الشومر، مهارات التفكير،ط1، دار ازمنة للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،2011.

37– خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الانسانية والاجتماعية،ط1،جسور للطبع والتوزيع، الجزائر،1121هـ.

رسائل الماجستير:

1- ايمن زكي سعيد كردية، مهارات الكادر الصحي في التعامل مع الجمهور واثرها على فعالية الخدمة الصحية من وجهة نظر المراجعين، رسالة ماجستير، ادارة اعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية،غزة،2011

المجلات:

1- أحمد عزوز، الاتصال ومهاراته مدخل الى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات مختبر اللغة العربية و الاتصال، جامعة احمد بن بلة 01، وهران،2016

2- عدنان محمود المهداوي، سعد صالح كاضم، التفكير التحليلي لدى طلبة الجامعة، مجلة ديالي، جامعة ديالي، كلية التربية للعلوم الانسانية،2015،العدد68،ص319

المواقع الالكترونية:

https :pedia svonline.org

https//mawdo3.com

www.shatharat.wet/stb.wthread.php

https://wancharis.el-emirates.com

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

شعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان "دور مهارات الاتصال اللفظي في ممارسة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية

إعداد الطالب:

طهراوي محمد

الأستاذ المشرف:

بلقاسمي رابح

ملاحظة: أخي الكريم أختي الكريمة

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان، وأرجو منكم الإجابة على أسئلته بكل صدق وشفافية و ذلك عن طريق وضع علامة (+) في المكان المناسب لها، مع العلم أن هذه الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط والهدف منها خدمة البحث العلمي، وشكرا.

السنة الجامعية2022–2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1.الجنس

ذكر ☐ **انثى** ☐

2.السن

من17الى18سنة ☐ **من19الى20سنة** ☐

المحور الثاني: مهارات الإتصال اللفظي وتحقيق الإتصال البيداغوجي.

3. كيف تقيم درجة الفهم لديك خلال الدروس؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

4. ماهي الوسائل البيداغوجية المستخدمة من طرف الأستاذ؟

الكتابة ☐ الشرح الشفهي ☐ التكنولوجيا ☐

5. يرتبط الفهم اكثر عند إستخدام الأستاذ ل:

الشرح الشفهي ☐ التكنولوجيا ☐ الكتابة ☐

6. هل سبق لك وحدثت لك صعوبات في مسارك الدراسي؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب نعم ماهي هذه الصعوبات:

.....

7. في حالة غموض بعض النقاط في الدرس هل تقوم ب:

طرح سؤال ☐ ابلاغ الاستاذ ☐ اخرى ☐

8. ماهو موقف الأستاد في حالة الغموض؟

متفهم ☐ غير متفهم ☐

9. في حالة إعادة الشرح يتم عن طريق :

التبسيط اللفظي ☐ التبسيط الكتابي ☐ كلاهما ☐

المحور الثالث: تطوير مهارات الإتصال اللفظي لبلوغ الإتصال الكامل.

10. في حالة الإستماع والتركيز هل تستوعب مباشرة؟

نعم ☐ لا ☐

11. هل تتحدث مع زملائك اثناء الدرس حول نقاط غير مفهومة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

12. هل يستخدم الأستاذ لغة الحوار؟

نعم ☐ لا ☐

13. هل للأستاذ القدرة على التأثير عليك وإقناعك من خلال حديثه معك؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: الإستثمار في مهارات الإتصال اللفظي لفائدة التلاميذ.

14. هل ترى أن الأستاذ يقدم كل ما لديه بهدوء؟

نعم ☐ لا ☐

15. هل سبق لك وإتصلت بالأستاذ في اخر الحصة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب نعم فما طبيعة الإتصال ؟

إعادة الشرح ☐ استفسار ☐ اخرى ☐

16. ماهي المواد الأكثر صعوبة في الفهم؟

رياضيات اجتماعيات

لغة عربية ☐ فلسفة ☐ لغة أجنبية ☐

17. هل يستخدم الأستاذ مهارات أخرى متعلقة بالرموز؟

لغة الجسد ☐ حركة العين ☐ اخرى ☐

18. هل يقوم الأستاذ بإستخدام التشبيه والأمثلة؟

نعم ☐ لا ☐