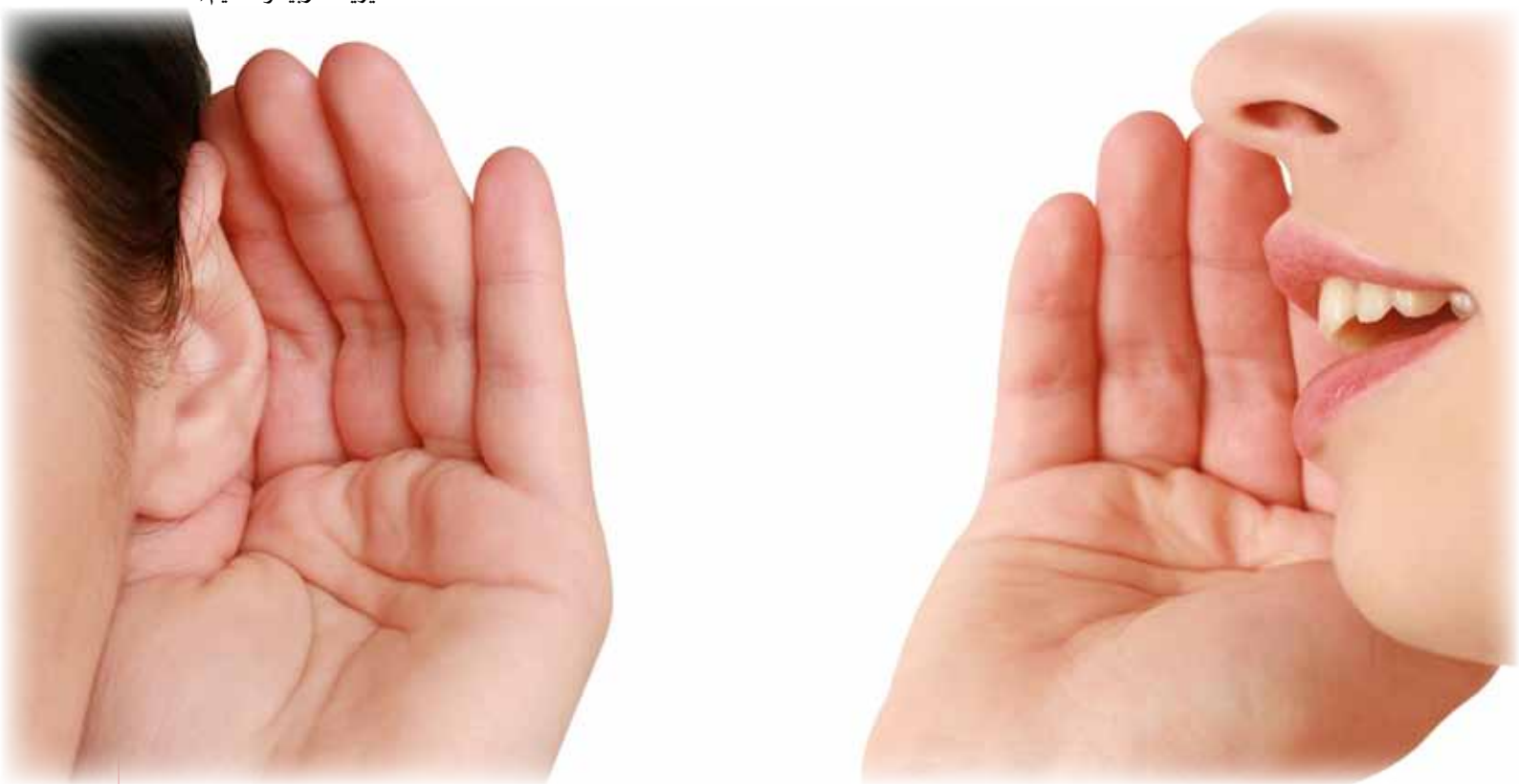
دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	الاتصال الفاعل وأثره الإيجابي في العملية التربوية
المصدر:	رسالة المعلم
الناشر:	وزارة التربية والتعليم - إدارة التخطيط والبحث التربوي
المؤلف الرئيسي:	الريالات، زاهر عبدالحميد
المجلد/العدد:	مج55, ع1,2
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	2018
الشهر:	تشرين الأول / صفر
الصفحات:	115 - 118
رقم MD:	923996
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EduSearch
مواضيع:	الإدارة التربوية، البيئة المدرسية، مهارات الاتصال، الاتصال الفاعل
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/923996

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

الاتصال الفاعل وأثره الإيجابي في العملية التربوية

زاهر عبد الحميد الريالات
مدير مدرسة السيفية الثانوية للبنين
مديرية التربية والتعليم/ السلط



تعدّ المدرسة إحدى البيئات الفاعلة في التعلم التي تكسب الفرد مجموعة من المهارات والمعلومات والقيم والاتجاهات، تسعى لتحقيقها من خلال منظومة متكاملة وفاعلة تقع آثارها في الطالب مباشرة وفي المجتمع مستقبلاً، ولتحقيق ذلك لا بد من تفعيل مجموعة من العوامل داخل البيئة المدرسية؛كالالتزام بالأنظمة والتعليمات، والتعاون المشترك بين العاملين ضمن فريق العمل الواحد، والتقيد بالمهام الوظيفية الموكولة لكل شخص، والتعاون المثمر بين المدرس والبيئة المحيطة؛ كالأسرة وأولياء الأمور والمؤسسات ذات العلاقة.

إضافة لذلك لا بد من التركيز على جانب بالغ الأهمية وهو تفعيل الاتصال داخل البيئة المدرسية وخارجها، والتي يقودها المدير أو مَنْ ينوب عنه بطريقة احترافية تجعل من العمل في البيئة المدرسية أكثر وضوحًا وإنتاجية وذات جودة عالية يسعى أفرادها نحو التميز والإبداع. ولقد شهدت مسيرة الاتصالات والتكنولوجيا نقلة نوعية كبيرة وثورة هائلة في الكثير من المجالات الاقتصادية والعسكرية والتربوية وغيرها. وفي وزارة التربية والتعليم هناك سعي دائم لتقديم الخدمات التربوية المتميزة بالاعتماد على بعض المعايير ومنها الاتصالات والتكنولوجيا؛ كالتعلم الإلكتروني وإنشاء

المختبرات الحديثة ذات الصلة، وتقديم التقنيات والبرمجيات والإستراتيجيات الحديثة والفاعلة داخل البيئة المدرسية لأبنائها الطلبة على أكمل وجه.

المفهوم

الاتصال لغةً: تحويل المعلومات وتدفقها إلى الآخرين بطرق عديدة تعين على تداولها بينهم.

اصطلاحًا: تبادل المعلومات اللفظية والمكتوبة والإيمائية وغيرها بين شخصين أو أكثر داخل بيئة ما عبر وسيلة متعارف عليها بين المرسل والمستقبل، تهدف إلى إيصال الرسالة والهدف إلى الطرف الآخر على أكمل وجه ممكن.

عناصر الاتصال الفاعل

يقوم الاتصال على عناصر عديدة تحكم عمله بشكل مترابط وعضوي؛ حيث لا يمكن الاستغناء عن أي عنصر منها لأنها تتفاعل معًا لتؤدي هدفها بالشكل المطلوب، وهذه العناصر هي:

المرسل: وهو الشخص الذي يقوم بنقل المعلومة والرسالة إلى الطرف الآخر؛ بالاستعانة بوسيلة تعينه على الإرسال بالشكل الأمثل والمطلوب.

المرسل إليه: وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة والمعلومة من المرسل من خلال وسيلة الاتصال ليفهمها ويتفاعل معها.

الرسالة: هي المعلومة التي يقوم المرسل بإرسالها للمرسل إليه عبر وسيلة الاتصال المناسبة، وقد تكون على أشكال عديدة؛ منها اللفظية أو المكتوبة أو الإيمائية الجسمانية، وتأتي بأساليب مختلفة؛ كالأمر والنصح والإرشاد والخبر والإنشاء والحوار والمناقشة وغيرها.

أداة الاتصال: وهي الوسيلة التي يستخدمها المرسل لإرسال معلومته ورسالته للمرسل إليه؛ للتواصل والتفاعل، وتختلف باختلاف أصنافها فمنها المباشرة البشرية أو المباشرة الآلية؛ كاستخدام تقنيات البث التلفزيوني، وغيرها.

التغذية الراجعة: ويتعلق هذا العنصر بقياس مدى تفهم المتلقي للرسالة وردة فعله المناسبة مع إمكانية التعديل نحو الأفضل لتلك المعلومة والرسالة، وهي نقطة مهمة وتعد بوصلة الاتصال التي تدور في فلك بيئة الاتصال بوعي منظم ومُتّسق.

التبليغ: ويقوم به المرسل بتبليغ مجموعة من المعلومات بهدف التواصل والتفاعل مع المعلومة كتبليغ المناسبات مثلاً.

الإقناع: وهذه مرحلة متقدمة عن سابقتها؛ حيث يهدف المرسل إلى إثبات وجهة نظره من خلال الحجج والأدلة كالمناظرات الانتخابية.

التفهم: وذلك في مجال التدريب والتعليم؛ حيث يتم نقل المعلومات والمهارات لإتقانها وتطبيقها في الحياة.

التقرير: ويهدف فيها المرسل إلى اتخاذ القرارات وإيصالها للمستقبلين؛ لتنفيذها أو لإعلامهم بتلك المخاطبات الرسمية مثلاً.

أهمية الاتصال الفاعل

لا بد من فوائد تنال أطراف الاتصال كافة، وتكمن هذه الفوائد في ما يأتي:

الوصول إلى الهدف المنشود بطريقة حضارية وفاعلة لتحقيق التفهم والتبليغ والتقرير والإقناع.

- توفير الوقت والجهد لإيصال الرسالة والمعلومة بوقت وجهد قليل، مما يساعد في مرونة العمل بشكل واضح.
- لا بد لبعض الأعمال من تفاعلات بشرية أو تقنية واتصالات واسعة؛ لتوفير نظام اتصال فاعل لها والوصول إلى الجودة في العمل وتحقيق الهدف المنشود.
- تقليل التصادم والاحتكاك المباشر - لا قدّر الله- بين أطراف الاتصال، وهنا لا بد من امتلاك أطراف الاتصال مهارات تواصل متقدمة، واستخدام وسيلة الاتصال المناسبة في ما بينهم.
- تعد عملية الاتصال محور عملية التنظيم والتخطيط والتحكم ولاسيّما عند تصحيح الاختلافات وتقديم البيان

الحقيقي لأداء العمل.

– إمكانية تعديل الإجراءات والتعليمات في أي وقت ممكن دون جهد أو استنزاف لوقت العمل.

×إمكانية إخراج الرسالة وتصميمها بشكل جاذب مع تطبيق المؤثرات الحسية والصوتية المتنوعة، مما يكسبها جاذبية كبيرة عند جمهور المستقبلين.

أساليب الاتصال الفاعل

تتعدد الأساليب المستخدمة للاتصال والتواصل البشري ويحكم اختيارها معايير عديدة؛ كنوع الرسالة أو المستقبلين، ونوعية البيئة المحيطة، وهدف الاتصال وغيرها، ومن أكثر أساليب الاتصال شيوعًا:

الاتصال اللفظي المباشر: وهو من أشهر أساليب الاتصال وأقدمها على مستوى البشرية، إضافة إلى مرونته الكبيرة واستخدامه لعدد كبير من المستقبلين دون عناء، ويقوم به المرسل بنقل رسالته إلى المرسل إليه فرديًا أو بشكل جماعي جماهيري بشكل شفوي كالصوت، ويستخدم في بيئتنا المدرسية بشكل واسع في الحوار والمناقشة والاجتماعات واللقاءات التربوية المتنوعة، ويمكن من خلاله أن يقوم المرسل بنقل رسالته بشكل بشري مباشر أو الاستعانة بتقنيات وبرمجيات كالبث التلفزيوني والفضائي وغيرهما.

الاتصال الكتابي: وهو أسلوب يستخدمه المرسل لإيصال الرسالة بشكلها المدون والموثق إلى المستقبل أو جمهور المستقبلين، وهنا لا بد من التركيز على بعض التقنيات؛ كوضوح اللفظ وبساطة المعنى والأسلوب والتسلسل في عرض أفكار الرسالة وغيرها، وينتشر هذا النوع بشكل واسع في المخاطبات الرسمية والتقارير والمذاكرات، وهو مهم للغاية لميزاته؛ وأشهرها كونه قابلاً للحفظ مدة طويلة؛ حيث إنّ التوثيق يحفظ الرسالة والمعلومة من الضياع والنسيان.

الاتصال الإيمائي الجسماني: وهذا الأسلوب يتقاطع مع الأسلوب الأول بشكل كبير من حيث كيفية نقل الرسالة وغاية

المرسل والمرسل إليه، إلا أنه لا يقوم على استخدام وسيلة الصوت لإيصال المعلومة وعرضها للمستقبلين، بل يُستعاض عنها بحركات جسمانية متنوعة كحركة اليدين والقدمين وتعابير الوجه وردة الفعل البصرية والحسية والسمعية، ويغلب هذا الأسلوب عند تواصل الصم والبكم في ما بينهم.

معوقات الاتصال الناجح

تنتشر الرسائل البشرية يوميًا بشكل هائل يفوق عددها ملايين الرسائل، ولا يحكم عليها جميعًا بالنجاح المطلق، بل قد تتعرض بعضها للفشل، وينسب هذا الفشل لأسباب عديدة منها:

× عدم تقبل فكرة التواصل بين أطراف الاتصال أو عدم رغبتهم بالطريقة المطروحة لديهم.

× غموض الرسالة والمهام؛ كصعوبة الألفاظ وضعف الأسلوب والمعاني وعدم تسلسلها بشكل منطقي عند طرحها للمستقبلين.

× قلة استخدام المؤثرات بوصفها عناصر للجذب عند بعضهم أثناء الاتصال.

× تداخل المهام والاختصاصات وعدم وضوح المهام الوظيفية لكل طرف أثناء الاتصال.

× عدم الثقة وضعف الأداء في العمل أو عند التواصل بين أفراد المجموعة.

× اختلاف البيئات الثقافية واللغوية ولاسيّما اللهجات منها بين الأفراد وجمهور المتصلين.

× ضعف الإقناع وسرد الحجج والأدلة عند عرض الرسالة بين أفراد المجموعة.

× عدم تقديم التغذية الراجعة المستمرة عند الاتصال، مما يؤدي إلى التشتت وغموض الرسالة بين الأشخاص.

× عدم تقبل المرسل لدى المرسل إليه، مما يضعف الفكرة وإقناعها لدى المستقبلين.

× قناعة جمهور المستقبلين باستحالة تطبيق الفكرة على أرض الواقع ورفضها رفضًا قاطعًا.

× عدم امتلاك بعض المهارات الشخصية عند الاتصال؛ كالبشاشة، والجدية، ووضوح الصوت، والإيماء المناسب، والإكراه عند عرض الرسالة، واستخدام أسلوب التهديد ونقد الآخرين أو الاستهزاء بهم، وغيرها من السلوكات السلبية.

ومن هنا، لا بد من علاجٍ شافٍ لهذه المعوقات التي تعيق الاتصال الناجح وتعكس آثارها سلبيًا داخل العمل وخارجه، وعلى العلاقات البشرية بشكل عام، ويكون ذلك من خلال إجراءات وإرشادات تمنع بروز هذه المعوقات أثناء الاتصال البشري، وهي الابتعاد عن هذه المعوقات قدر الإمكان أثناء الاتصال البشري؛ للوصول إلى الهدف المنشود على أكمل وجه.

المراجع

الجمل، عباس وسيد، أسامة (٢٠١٤)، الاتصال التربوي رؤية معاصرة، دار العلم الإيمان للنشر، مصر، الطبعة الأولى.

حمدان، محمد زياد (٢٠٠٠)، سيكولوجيا الاتصال التربوي، دار التربية الحديثة، عمان الأردن.

سلامة، عبد الحافظ (١٩٩٦)، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان الأردن.

عرب، هاني (١٤٢٧ه)، فن الاتصال في الإدارة، ملتقى البحث العلمي.

محمود، منال (٢٠٠٢)، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية مصر، الطبعة الأولى.

نصرالله، أحمد (٢٠٠١)، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

❖ ❖ ❖