**الاتصال التعليمي**

* 1. **ماهية الاتصال:**
	يرى علماء الاجتماع أن الإنسان مدني بطبعه، ولا يستطيع العيش بمعزل عن الآخرين، إذ لا بد له من الاتصال والتعاون معهم لاستمرار الحياة وتطورها. وقد عرّف كل من (**بيرسون**) و(ستينر) الاتصال بأنه: "عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب ، إما شفوياً أو باستعمال الرموز والكلمات والصور، والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير في السلوك وأن عملية النقل في حد ذاتها هي الاتصال.
	 أما تعريفه في الاصطلاح التربوي فهو عملية يقوم المدرس فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلبته مستخدماً كل التقنيات المتاحة التي تعينه على ذلك، وتجعل الطلبة مشاركين إيجابيين فيما يدور حولهم في غرفة الصف.
	 إذ إن عملية الاتصال الناجحة لا تسير في اتجاه واحد من المدرس إلى الطالب، بل هي عملية دائرية بين المدرس والطالب، وتتأثر بالمجال الذي توجد فيه، والعناصر الموجودة في ذلك المجال الدائري (مصدر- مستقبل – مصدر آخر) تحدث داخل مجال أوسع وأشمل، يضم كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال وتؤثر فيها ويشار إليها أحياناً بالبيئة التعليمية (Learning Environment) أو مجال(Situation) وهي عملية ديناميكية تتأثر بالتفاعل المستمر بين عناصرها.
	**2- أهمية الاتصال:** تتلخص أهمية الاتصال التعليمي في النقاط الآتية:
	- يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين، وأنه لا يبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة وحتى عند المصابين بعاهات نطقية وسمعية مثل الصم، إذ يستخدمون لغة الإشارة الخاصة بهم لتخرجهم من إطار عزلتهم، ويستخدمون تقنيات اتصال أخرى تيسر لهم التفاهم مع الآخرين.
	- يتيح الاتصال الفرصة لتعرف آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى، وأن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش، مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.
	- يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى.
	- يستعمل للتعرف على الأحداث الجارية في العالم لحظة وقوعها أو فوراً بعد حدوثها، فالتلفاز هو نافذة على العالم تمكن المشاهدين من متابعة مجريات الأحداث في أنحاء العالم كافة، إذ أصبح العالم أشبه بقرية إلكترونية، أو بيت إلكتروني يتصل فيه الإنسان بالعالم من دون أن يغادر منزله أو قريته.
	- يستخدم الاتصال من خلال التقنيات الجماهيرية المتعددة التأثير بوصفها تقنية إعلان ناجحة.
	- تؤدي تقنيات الاتصال المختلفة دوراً مهماً في عملية الإنماء، إذ يعد الإنماء حركة تغيير وتطويره للمجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة.
	- تؤدي تقنيات الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دوراً بارزاً في تطوير الأنظمة التربوية، لا سيما في مجال التعليم عن بعد، وتحقيق ما يسمى الجامعة المفتوحة.
	**3- عناصر عملية الاتصال:** يتم في عملية الاتصال نقل المعرفة بأنواعها من شخص إلى آخر، فهي عملية تتخذ مساراً يبدأ من المصدر (المرسل) إلى المستقبل، ثم يرتد ثانية إلى المصدر على شكل تغذية راجعة، تساعد المرسل على معرفة ما تحقق من أهداف، فيغير رسالته ومحتواها وقناة الاتصال، بما يحقق التفاهم.
	 وعملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل في اتجاهين، وعملية التعليم فيها اتصال بين المدرس وطلبته، إذ يكون المدرس فيها مصدراً للمعلومات، والطلبة مستقبلين لها، وهناك وسيط (قناة اتصال) بينهما تقوم بنقل المعلومات.
	**أولاً: المرسل**
	 هو المصدر الذي تبدأ منه عملية الاتصال، فقد يكون المرسل إنسانا أو آلة أو مادة مطبوعة، أو منشورة أو هيئة أو منظمة مثل الصحافة أو الإذاعة فالمرسل هو الذي يصوغ الرسالة في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور، لكي ينقلها إلى الآخرين، وقد يكون المصدر المدرس، أو المتحدث أو المذيع أو المدرب الذي يود نقل ما لدية من أفكار أو مفاهيم أو قيم أو معلومات أو خبرات أي يقوم بتحويلها إلى رسالة يحاول من خلالها التأثير في الآخرين وحتى يتمكن المرسل من إيصال رسالته على الوجه الأمثل ينبغي أن تتوفر فيه عدة شروط منها:
	1- أن يكون مقتنعاً ومؤمناً بالرسالة التي ينوي إيصالها إلى المستقبل أو الطالب.
	2- أن يكون متمكناً، وملما بمحتوى الرسالة من معلومات، ومهارات، واتجاهات.
	3- أن يكون متيقناً، وملماً بطرق الاتصال المختلفة.
	4- أن يكون على علم بخصائص المستقبلين للرسالة، وصفاتهم، من حيث خلفيتهم العلمية والاجتماعية.
	5- أن يكون متمكناً من كيفية استخدام الأجهزة والتقنيات المختلفة وتشغليها التي قد يستخدمها في حصته.
	6- أن يحسن اختيار الوقت والمكان الملائمين لتوصيل رسالته.
	7- أن يشجع المدرس طلبته على التفاعل مع التغذية الراجعة.
	8- أن يمتلك مهارات اتصال معينة مثل الكتابة والتعلم ، فمن المهارات الأساسية للمدرس الناجح التحدث بصوت مسموع، والكتابة بخط واضح ومقروء، والقدرة على الربط والشمول.
	9- أن تكون اتجاهاته نحو نفسه، ورسالته، والمستقبل إيجابية، لأن ذلك يزيد من فرص نجاح الاتصال.
	 وقد تقوم الآلة بدور المرسل، مثل حالة الحاسوب الذي يزود سلفاً بالمعلومات التي يحصل عليها الطالب عن طريق الاتصال الآلي، وهناك فرق بين الموقفين ففي الحالة الأولى التي يتم فيها الاتصال بين المدرس والطالب يأتي كل منهما إلى مجال الاتصال وهو مزود بذخيرة من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على الرسالة التي يسعى لتحقيقها، ومن ثَمَ تؤثر على الموقف التعليمي بأكمله وتتأثر به، ونتيجة لهذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، لأن النمو عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر خلالها الكائن الحي.
	 أما عن الاتصال بين الإنسان والآلة وهو الحال عند التعلم بوساطة الحاسوب مثلا فيجب أن ندرك أن المعلومات المختزنة فيه معلومات ثابتة سبق للإنسان أن زوده بها ورسم مسارها وطريقة التفاعل بينها وبين الطالب، فليس للآلة خبرة سابقة أو خصائص نفسية أو اجتماعية فهي غير قابلة للنمو أو الاستفادة بذاتها، من الخبرة السابقة، فالعوامل التي تتكون منها عناصر مجال التعلم تختلف في الحالتين وتحتاج منا إلى دراسات كثيرة وبالمثل عند استخدام الفيلم التعليمي فإنه يقوم بدور المرسل الذي تبدأ عنده المعلومات ويمكن للطالب أن يوقف عرض الفيلم، أو يشاهده عدة مرات ولكن المعلومات التي بالفيلم لن تنمو نتيجة لذلك وبالمثل في حالة المسجلات الصوتية.
	 ومن هنا يتبين أن مصادر المعرفة في الموقف التعليمي قد تنوعت ولم يعد المدرس هو المصدر الوحيد لها أو أن الإلقاء وسيلته في نقلها بل أن مصادرها كثيرة منها الفيلم التعليمي والمسجلات الصوتية والإذاعة المرئية وإجراء التجارب واستخدام الرسومات أو التمثيليات وغيرها ومسؤولية علوم التربية هي أن تحدد الدور الذي يؤديه المدرس في كل موقف منها وأسلوب العمل داخل هذا المجال ودراسة العوامل التي تؤثر في عمليات التعليم بين الإنسان والآلة.

**ثانياً: المستقبل**
 هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة، ويقوم بفك رموزها ليصل إلى محتوياتها، إذ تصل الرسالة إلى المستقبل بصورة رمزية، فيبدأ بترجمتها ليفهما، لأن المستقبل هو الهدف من عملية الاتصال وبعدم توافر طرفي الإرسال (مرسل، مستقبل) لا يمكن أن يتم اتصال، لأن الاتصال لا يتم بوجود طرف واحد فقط.
 ويجب ألا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل، ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكياً، فالسلوك هو المظهر والدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف، وينبغي أن يدرك المدرس أن نجاح الدرس لا يقاس بمقدرته على تقديم المعلومات، ولكنه يقاس بما يقوم به الطالب فيستدل به على بلوغ الهدف.
 ومن المعروف أن إدراك المفاهيم الجديدة ومعرفة معناها يتوقف على عوامل كثيرة، من بينها الخبرات السابقة للطالب، أو نوع التقنيات والأساليب التي تقدم له الخبرات الجديدة، وقدرته على رؤية العلاقات المختلفة بين الجديد والقديم من المعرفة، وعلى حاجاته النفسية والاجتماعية، وبذلك لا تصبح مهمة المدرس التلقين والإلقاء، وإنما مهمته تهيئة مجالات الخبرة للطالب، وإعداد الظروف التي تسمح بالتعلم حتى يتم اكتساب الخبرة وتعديل أنماط السلوك بعد دراسة كل العوامل الموجودة في مجال الموقف التعليمي والتي من شأنها أن تؤثر على قدرة المستقبل على التعلم.
 وليس شرطاً أن يبقى المرسل مرسلاً، والمستقبل مستقبلاً أثناء عملية الاتصال، فقد يتحول المرسل مستقبلاً، والمستقبل مرسلاً، وهكذا تتم عملية الاتصال على شكل دورة متكاملة يمكن أن نطلق عليها دورة، أو حلقة الاتصال.
 وهناك مجموعة من المعايير والشروط الواجب توافرها في المستقبل منها:
1- الراحة الجسمية والنفسية.
2- شعور المستقبل بأهمية الرسالة وما تحمله من خبرات، أو معلومات أو أفكار.
3- أن تتوفر لدى المستقبل اتجاهات إيجابية نحو نفسه، ونحو المرسل.
4- المكان والجو المناسبان مثل التهوية الجيدة والإضاءة... الخ.
 وبصورة عامة يعتمد نجاح الرسالة شريطة أن يكون المستقبل إيجابياً، وفاعلاً في أثناء نقل الرسالة.
**ثالثاً: الرسالة**
 إنها ترجمة للأفكار المراد إيصالها إلى المستقبل سواءً أكانت خبرات، أو معارف، أو مهارات، أو حقائق، أو قيم وعادات أو اتجاهات بشكل لفظي، أو مكتوب، أو مرسوم، أو حركات، أو تعبيرات، أو إشارات تتناسب ومضمون الرسالة وهدفها، فالفرح قد ينقل بصورة ابتسامة، والغضب قد ينقل بصورة تظهر على الحواجب العبوس الشديد، وللرسالة ثلاثة عناصر هي: الرموز، المضمون، الأسلوب، وتكتسب الرسالة الصفية الاستقلالية بعد أن تخرج من مصدرها (المرسل) إلى متلقيها (المستقبل).
 ويمكن القول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه، ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة قد حققت الهدف منها، ينبغي أن نرى ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل، فإذا طابق السلوك الهدف المنشود نقول أن الرسالة قد حققت هدفها، وفي الواقع لا يمكن أن نرى الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك الذي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال، وعليه يجب أن نرى الرسالة من زاوية المستقبل.
 ومن أجل ذلك يعرف كثيرون الرسالة على أنها: "مجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل".
 وعند صياغة الرسالة لا بد من مراعاة الآتي:
1- أن تراعي حاجات المستقبل وظروفه وخلفيته العلمية بحيث يثير موضوع الرسالة انتباهه ويشوقه.
2- أن تتضمن صياغة الرسالة مثيرات تساعد في جذب الانتباه مثل طرح أسئلة أو طلب رأي المستقل في مسألة ما.
3- اختيار المكان المناسب يضمن استقبالاً ناجحاً.
4- اختيار الوقت المناسب يضمن استقبالاً أفضل للرسالة عند المستقبل.
5- مراعاة صياغة الرسالة بشكل يسهل على المستقبل فهمها.
6- مراعاة صياغة الرسالة، ومستوى المستقبل العلمي، والنفسي، والعقلي.
**رابعاً: قناة الاتصال (الوسيلة)**
 هي الوسيلة أو المادة (SOFT WARE) التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فمن خلالها يتم نقل المعارف، والمهارات، والخبرات، والقيم، والمشاعر من المرسل إلى المستقبل، فقد تكون الرسالة لفظية، أو إشارات، أو حركات، أو صور وتماثيل وأفلام.
 إن قناة الاتصال (الوسيلة) أساسية في أي عملية اتصال، فهي التي تحمل الرسالة لتصل إلى المستقبل عن طريق حواسه، فيقوم المستقبل بتحليل رموزها ليفهما بعد أن يفسرها، وتعد اللغة أقدم تقنية للاتصال، وأكثرها شيوعاً، وقنوات الاتصال، إما أن تكون فردية مثل الزيارات الشخصية، أو جماعية مثل المؤتمرات، والاجتماعات، والرحلات، أو جماهيرية مثل الصحف، والتلفاز.
 وهناك علاقة وطيدة بين التقنية، وقدرات الطلبة، فقسم منهم يتعلم بشكل أفضل عن طريق الخبرة المرئية، وقسم منهم عن طريق الممارسة الفعلية المباشرة، وتختلف قنوات الاتصال (التقنيات) حسب الأهداف المرجو تحقيقها (معارف، ومهارات، واتجاهات، وقيم).
**أهم قنوات الاتصال التعليمي المستخدمة:**
أ- التقنيات المكتوبة: مثل الكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة، والصحف، والمجلات، والنشرات، والكتيبات، والوثائق الإدارية، والتاريخية... الخ.
ب- التقنيات الشفوية المباشرة: مثل الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل، مثل المحاضرة التي يلقيها المدرس ويضمنها رسالته التدريسية، أو الحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل إرسالها إلى المستقبل.
ج - التقنيات السمعية البصرية: وتشتمل بصورة رئيسة على المذياع، والتلفاز، والفيديو.
د- التقنيات الإلكترونية: وتشتمل هذه التقنيات على المحطات الطرفية للحواسيب، والفاكسملي، والبريد الإلكتروني، وبنوك الاتصال المتلفزة، (الفيديو دسك) الأقراص المرنة والإنترنت.
 وتنبع أهمية قناة الاتصال بوصفها عنصراً أساسياً، لأن هذه العملية لا تتم في غيابها، بوصفها القوة الفاعلة في إنجاح عملية الاتصال أو فشلها، فقد يستطيع معد برنامج تلفازي من إعداد رسالة علمية أو إرشادية على مستوى عال من الفاعلية والتأثير، ويفشل المخرج في إبراز محتوياتها فتصبح الرسالة غير ذات جدوى.
**خامساً: التغذية الراجعة**
 لكي تنجح عملية الاتصال، وتحقق أهدافها لا بد للمرسل أن يتعرف على مدى تأثر المستقبل بمحتوى الرسالة من معلومات، وخبرات، واتجاهات من خلال المناقشة وعرض الرأي، ويقتضي الأمر معرفة رد الفعل عند المستقبل، سلباً أو إيجاباً.
 فالتغذية الراجعة، هي استجابة الطالب للأسئلة والاستفسارات التي يطرحها المدرس، وهي عملية تجعل الاتصال يتم بين المرسل والمستقبل وبالعكس، وأنها تبين مدى التفاعل الذي يتم بين المدرس، والطالب عن طريق تقنيات تربوية متنوعة تحمل رسالة ذات أهداف محددة، وتكون التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل عادة، فتفيده في تصحيح الأخطاء في الرسالة، وفي تحسين عمليات ترميزها، وتنظيمها ونقلها، أو في مساعدة المستقبل في تحليلها، وفهمها، وقد تكون من المرسل إلى المستقبل، وذلك عندما يستجيب المدرس، ويرد على أسئلة طلبته، واستفساراتهم، فالتغذية الراجعة تكون باتجاهين بين المرسل والمستقبل.
**سادساً: التشويش والضوضاء**
 ونقصد به أي اضطراب أو تشويش يحدث أثناء نقل الرسالة، وقد تكون هناك عوامل فيزيائية تؤثر في نقل الرسالة (مثل الحرارة والبرودة وشدة الإضاءة، وتذبذب الإضاءة، والتهوية، وكون المقاعد مريحة أو غير مريحة)، وعادةً ما يقع التشويش على قناة الاتصال، فالتشويش قد يكون ميكانيكياً، أو دلالياً، يحدث داخل الفرد نفسه، مثل أن يستعمل المرسل مصطلحاً لا يفهمه المستقبل فيكون هذا ضجيجاً دلالياً.
 إن عملية الاتصال التعليمية عملية دائرية، ولذا فإنها تهتم بالتغذية الراجعة التي تصل إلى المدرس من الطلبة، ليعرف مدى تحقق أهداف الدرس ويمكن للمدرس الناجح أن يحصل على التغذية الراجعة في صورة أنماط سلوكية متنوعة منها تعبيرات الوجه، ونوع الأسئلة التي يسألها الطلبة وحركاتهم في الصف وغير ذلك، وحبذا لو حصل المدرس على التغذية الراجعة بصورة منظمة على هيئة تقويم مستمر منتظم، وأن المدرس الناجح يأخذ في الاعتبار جميع العناصر الموجودة في هذا المجال التي من شأنها أن تؤثر على عملية التعليم، فضلاً عن ذلك فإنها تقوم بتهيئة المجال للحصول على أكبر عائد تعليمي، ولذلك يشار الى المدرس على أنه مصمم لمجال أو بيئة التعلم (Designer of the Learning Environment) فهو يعمد إلى تهيئة المكان وتوفير التقنيات التربوية وتخطيط أسلوب العمل حتى يحصل الطالب على الخبرة التعليمية المطلوبة.
 وبذلك فإن كلمة اتصال تعني مفاهيم مختلفة ومضامين ودلالات متعددة فهي تعني نقل الأفكار، والمعلومات، والمهارات، والاتجاهات، والخبرات من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر، وهي تعني خطوط المواصلات وأجهزة الاتصال مثل الإذاعة والتلفاز، والهاتف، والأقمار الصناعية... الخ، التي تستخدمها شرائح المجتمع العلمية، والمهنية، وغيرها.
 فالاتصال عملية اجتماعية، إذ يقتضي تحقيقها وجود طرفين (مرسل ومستقبل) ونشوء تفاعل بينهما ينتج عنهما نقل الأفكار، أو المعلومات، أو المهارات، أو الاتجاهات، أو المشاعر، أو تبادل التأثير إزاء الموضوع (محور الاتصال)، فهو بذلك أساس استمرار الحياة الاجتماعية وتقنية من تقنيات تفاعل أفراد المجتمع، وهو عملية نفسية تربوية، لما لها من أثر في المستقبل الذي تستهدفه الرسالة، وتظهر نتائج هذه العملية من تعديل السلوك، أو القيام بعمل إيجابي يقوم به المستقبل نتيجة فهمة للرسالة، وتنفيذه لمضمونها، فالظروف النفسية لكل من المرسل، والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة، وطبيعة استقبالها وعملية الاتصال بأكملها.
**4- أشكال الاتصال:** يأخذ الاتصال أشكالاً متعددة منها:
1- الاتصال الأعلى (الروحاني).
2- الاتصال الذاتي.
3- الاتصال الشخصي (الفردي) وهو نوعان: أ- مباشر، ب- غير مباشر.
4- الاتصال الجماعي.
5- الاتصال الجماهيري: وللاتصال الجماهيري أشكال منها: أ- الدعاية، ب- الإعلان، ج- التعليم، د- الإعلام، ومن وسائل الاتصال الجماهيري: 1- الصحافة والمطبوعات، 2- المذياع والتلفاز 3- السينما والمسرح.
**5- معوقات الاتصال في الغرفة الصفية:** تتأثر عملية الاتصال بعاملين هما:
**الأول:** العامل الفيزيائي مثل الحرارة، والبرودة، والصوت، والإضاءة القوية أو الضعيفة، وهذه يمكن التغلب عليها.
**الثاني:** العوامل النفسية التي تسببها عوامل وظروف خارج غرفة الصف أو داخلها ومنها:
1- المعتقدات مثل أن يشعر الطالب بأن هذه الحقائق والمفاهيم ذات دلالات يصعب عليه فهمها.
2- عدم الاهتمام بالمادة العلمية.
3- أحلام اليقظة مثل أن يفكر الطالب في أشياء ليس لها علاقة بالمادة التعليمية.
4- التباس المصطلحات والمفاهيم مع بعضها البعض.
5- عدم الراحة مثل أن يكون الطالب غير مرتاح نفسياً أو أن المقاعد غير مريحة.
6- عدم الإدراك مثل أن يتعلم الطالب مفاهيم جديدة غريبة عن الأشياء المتوفرة في مجتمعه.
7- الحشو اللغوي، لأن كثرة الشرح غير الضروري يؤثر في عملية الاتصال.
8- صعوبة المادة التعليمية وبعدها عن احتياجات الطلبة.
9- عدم اختيار قناة الاتصال المناسبة.
10- التشويش الميكانيكي أو الآلي، والتشويش الدلالي الناتج عن سوء فهم، أو تفسير خطأ من المستقبل للتقنيات التي يرسلها المرسل.