

كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة

قسم رياضيات وإعلام آلي

سنة أولى ماستر

تخصص رؤية اصطناعية

تخصص بنية موزعة

## محاضرات

# مقياس مدخل إلى الاتصال

السداسي الأول

الأستاذ: سلطاني نورالدين

2024/2023

## الباب الأول: الاتصال



الفصل الأول: ماهية الاتصال

الفصل الثاني: عناصر عملية الاتصال

الفصل الثالث: أنواع الاتصال وانهائه

الفصل الرابع: العوامل المؤثرة في الاتصال

الفصل الخامس: التوجيه والاتصال

## الفصل الأول: ماهية الاتصال

### مقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد:

يعد الاتصال أساس النظم الاجتماعية وعماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد لشتى الأغراض، ويعتبر الاتصال أساس أو عماد حياتنا اليومية، فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين، والاتصال الفعال هو الذي يحدث تبادل وتفاعل بين أطراف الاتصال.

ويعتبر التواصل جزء أساسي من حياتنا، فالتواصل بجميع أنواعه، الشفهي أو المكتوب، يشكل الجزء الكبير من كل ما نقوم به يومياً. فنحن نقضي ما بين ٥٠ إلى ٧٥ % من أيامنا في التواصل، وعندما نحلل برنامج الإنسان اليومي نرى انه يحتوي على الآتى:

- تشكل عملية الاتصال (سواء كان الاتصال كتابي أو بالوسائل الحديثة) نسبة (٧٥%) و يدخل في عملية الاتصال الذاتي (التفكير بالمشاعر والانطباعات).
- تشكل أعمال أخرى غير الاتصال أعمال أخرى غير الاتصال نسبة (٢٥%).

يتوقف النجاح في الإدارة إلى حد كبير على مقدرة المدير على تفهم الأشخاص الآخرين وعلى مقدرة الآخرين على تفهم المدير، وليس من المبالغة في شئ القول بأن الاتصال هو الوسيلة التي يتم بواسطتها توحيد النشاط المنظم وفي أى تنظيم مهما كان نوعه فإن نقل المعلومات من فرد لآخر تعتبر من الضروريات الجوهرية، بواسطة هذا النقل يمكن تعديل السلوك وإحداث التغيرات وتحقيق الأهداف.

ويعتمد نجاح المدير على قدرته على الاتصال تماماً كما يعتمد على المهارات الأخرى، ويساعد الاتصال الجيد على أداء الأعمال بطريقة أفضل، والحصول على القبول للسياسات والفوز بتعاون الآخرين وجعل الأفكار والمعلومات تفهم بوضوح، وإحداث التغيرات المرغوبة في الأداء تعتمد كلها على الاتصال الكفاء.

### المقصود بالاتصال:

تعدد التعريفات التي تناولت المقصود بالاتصال، ومن أبرزها:

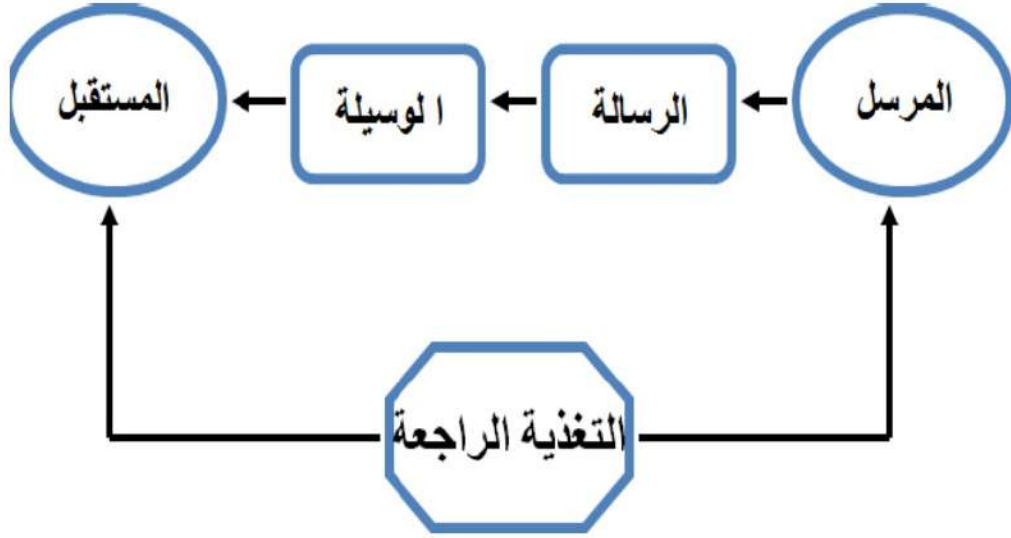
١- الاتصال هو انتقال وتبادل البيانات والمعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى كافة أجزاء التنظيم وذلك من الخارج إلى المنظمة أو من المنظمة إلى المجتمع المحيط بها وكذلك بين مختلف المستويات الإدارية.

٢- عملية الاتصال هي عملية تبادلية ذات اتجاهين (معلومات متبادلة بين شخصين بحيث يمكن لأي منهما التأثير في الآخر)، وليس في اتجاه واحد (أوامر صادرة من شخص لآخر).

٣- الاتصال عملية إنتاج وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه، وإحداث استجابة.

٤- تفاعل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي طرف منهما أو كليهما.

٥- تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل ( قنوات ) للتواصل.



شكل (١) يوضح إطار عملية الاتصال

٦- عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة.

٧- عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.

٨- الاتصال عملية مشتركة هدفها نقل المعلومات ذات غرض محدد من شخص لآخر أو جماعة لأخرى.

٩- الاتصال عملية تبادل الحقائق والأفكار والآراء بين شخصين أو أكثر.

١٠- الاتصال عملية نقل واستقبال المعلومات من شخص لآخر وهي وسيلة توجيه الأنشطة المتعددة للصف.

١١- الاتصال هو عملية إرسال المعلومات ذات المعنى المحدد من فرد لآخر بهدف التأثير على سلوك الثاني.

١٢- الاتصال هو وسيلة نقل المعلومات والقيم والاتجاهات ووجهات النظر.

### تعريف مهارات الاتصال:

تتعدد التعريفات التي تناولت مفهوم مهارات الاتصال فنجد "صبري" يعرفها بأنها عملية يقوم المعلم فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدماً كل الوسائل المتاحة لتعنيه على ذلك وتجعل

المتعلمين مشاركين للمعلم في غرفة الدراسة. فهى عملية تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم أو بين معلم ومتعلمين أو بين متعلم ومتعلم أو بين متعلم وسيط تعليم ( كتاب مدرسي - آلة تعليمية - كمبيوتر تعليمي... ) أو بين وسيط تعليمي وآخر أو بين معلم ووسيط تعليمي بهدف نقل المعارف والأفكار والخبرات التعليمية عبر قنوات معينة للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة.

ويعرفها "أبو عظمة" بأنها عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية لنقل رسالة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم يستطيعون فهمها ومناقشة محتواها والإفادة من كل ما يدور حولها من طروح خاصة داخل أروقة المدرسة.

في حين يعرفها "الشهران" بأنها العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو بالعكس أو من مجتمع لآخر حيث تؤدي في النهاية إلى مشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو الجماعات ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصالات المتنوعة كالمذياع والتلفاز وشبكات الحاسب الآلي "الانترنت" وغير ذلك.

### **الوظائف الرئيسية لعمليات الاتصال داخل المنظمة:**

قام كل من سكوت ومتشيل بتحديد وعرض الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال داخل المنظمة، عن طريق: توجيه الاتصال، والأغراض التي يخدمها الاتصال، والمسائل النظرية، وجوانب البحث التي ركز عليها الباحثون الذين تولوا دراسة ذلك الجانب المعين للاتصال، وأن النتائج كانت كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول (١) الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال داخل المنظمة

الوظيفة	التوجه	الأهداف	مجال التركيز والبحث
الانفعال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة، والتعزيز ونظرية التوقع، وتعديل السلوك.
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية	التصميم التنظيمي

أهمية الاتصال:

تتمثل أهمية الاتصال في النقاط التالية:

- ❖ يُعد الاتصال أساس حياتنا اليومية، فنحن نتبادل العديد من البيانات والمعلومات يومياً، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر، ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتناقل وجهات النظر، وتوفير المعلومات غير الرسمية، وغيرها الكثير. ويمكن أن تتبع أهمية الاتصال من عدة نواها أهمها ما يلي:
- ❖ القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب، فعندما نُجمع المعلومة المناسبة لتحقيق هدف معين فأنا نقيم الاتصال ناجح لكي نحقق هدف معين.
- ❖ الاتصال يمثل جزءاً كبيراً من أعمال الشخص اليومية التي نعكس فيه أفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا.
- ❖ نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم مما يساهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحقيق النجاح المطلوب.
- ❖ توجيه وتغيير السلوك والفردية والجماعي للأشخاص، كخطيب المسجد يقوم بعملية اتصال للمصلين ويوجههم لغرض معين، أو عندما يتصل المدرس لطلابه وينقل لهم خبرة معينة.
- ❖ ضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد.
- ❖ التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة

## شروط الاتصال:

يعد الاتصال عملية تفاعل يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات، وبالتالي لنجاح

هذه العملية لابد من توافر شروط هامة، في مقدمتها:

- **الوضوح:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحًا.

- **البساطة:** بمعنى أن يتم الاتصال) بشكل مبسط، خال من التعقيد

بحيث يتسنى للرسالة المعلومات أن تصل إلى التلاميذ في أقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون أو العلم به.

- **سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة، تشير إلى المطلوب،

وتكون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف إليه الاتصال.

- **عدم التعارض:** بمعنى أن يكون هناك توافق بين الوسائل المستخدمة في عملية

الاتصال، فلا يكون بينها تعارض يؤدي إلى قصور فعالية الاتصال.

- **الإيجاز:** أي البعد عن التطويل والإسهاب الذي قد يخل بالمعنى مما يصيب

المستقبل بالملل والفتور.

- **التكامل:** أي شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.

- **الملاءمة:** بمعنى أن يكون الاتصال ملائمًا من حيث طبيعة المستقبل للمعلومات ومن حيث الهدف

من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ.

## أهداف الاتصال:

تهدف عملية الاتصال إلى:

✘ التأثير في الآخرين.

✘ عرض وجهات النظر ( عرض أفكار ومقترحات).

✘ نقل معلومة محددة.

✘ إدارة اجتماعات داخل المنظمة

✘ كتابة تقرير.

## وسائل الاتصال:

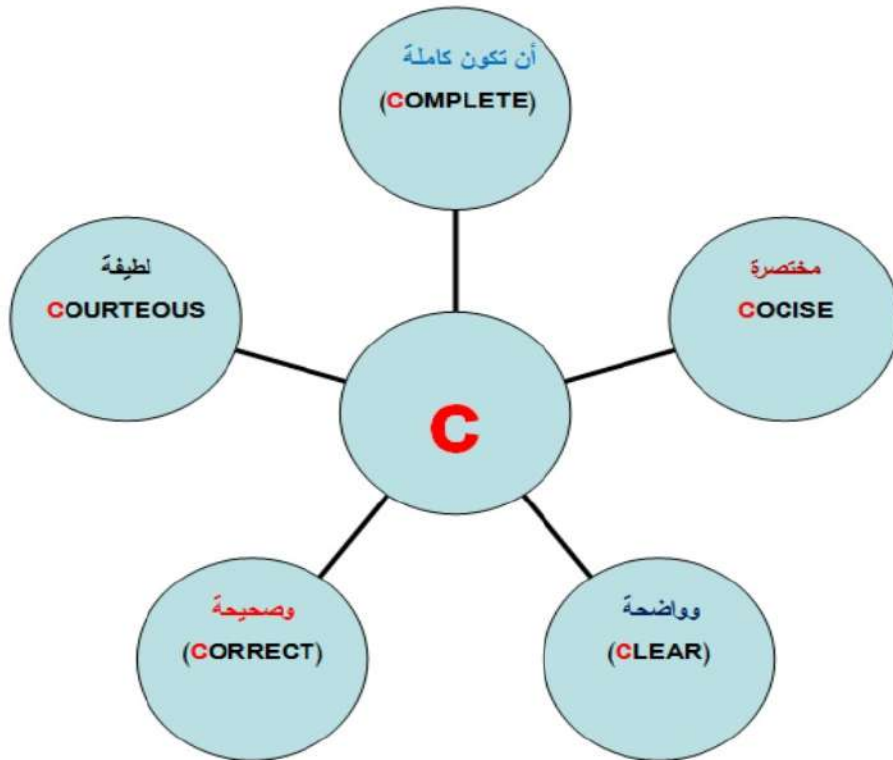
توجد عدة وسائل أو أساليب للاتصال، منها:

### ١- الوسائل الشفهية:

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية، والمكالمات الهاتفية، والندوات والاجتماعات، المؤتمرات)، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسراً وصراحة، إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.

### ٢- الوسائل الكتابية:

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل ( الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى...ألخ)، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية، ويوضح العثيمين (١٤١٤هـ) أنه توجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعاً بحرف (C)، وهي أن تكون كاملة (COMPLETE)، ومختصرة (COCISE)، وواضحة (CLEAR)، وصحيحة (CORRECT)، ولطيفة (COURTEOUS).



شكل (٢) يوضح شروط للرسالة المكتوبة



وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها: إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة، أما أهم عيوبها فهي: البطء في إيصال المعلومات، تأكيد احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

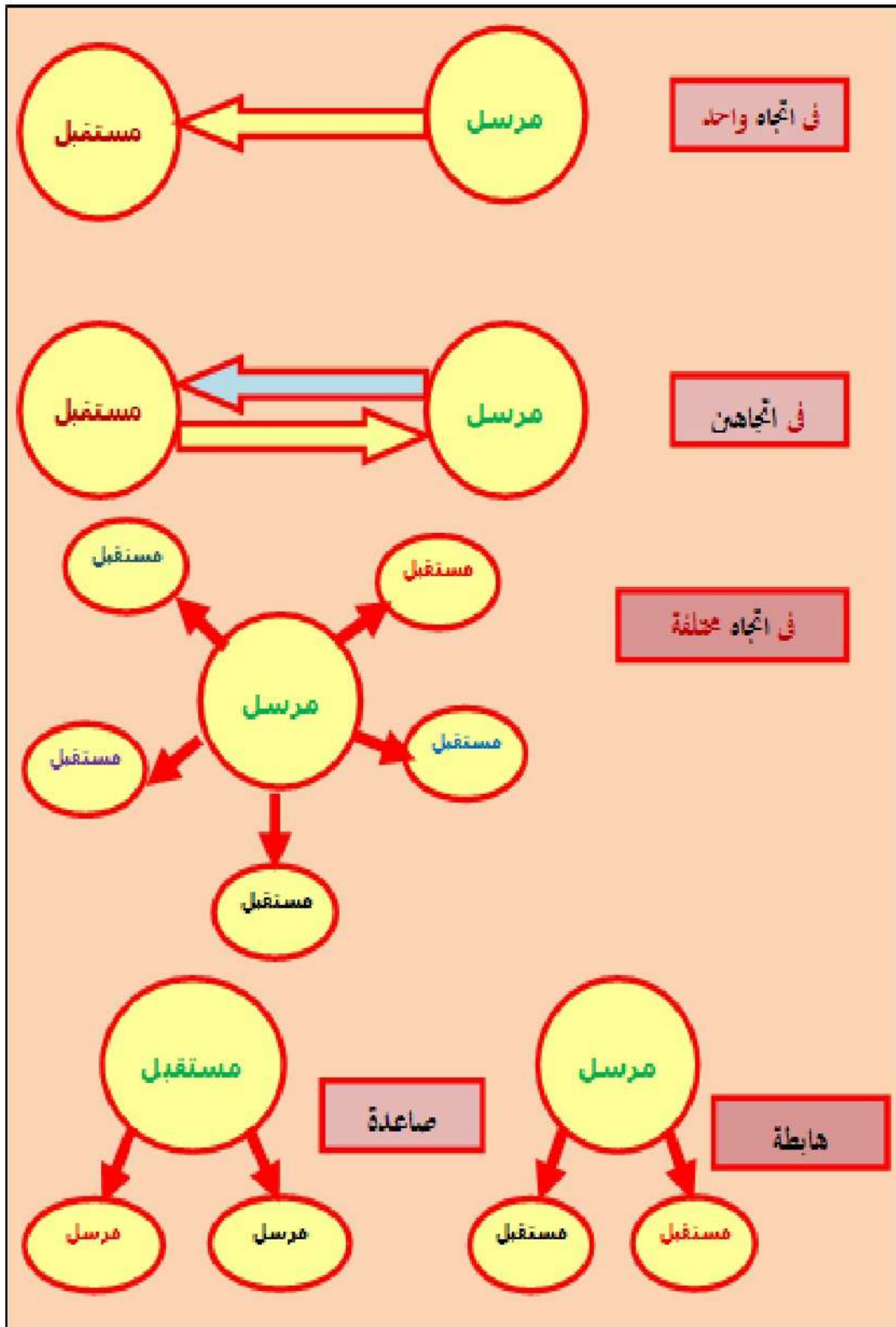
### ٣- الوسائل غير اللفظية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس... الخ)، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسم **body language**، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من ٩٠% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضاً.

### اتجاهات عملية الاتصال:

إن كل عملية اتصال لها اتجاهين، فمثلاً المدير يبلغ، ويعلم، ويطلب ولكن لكي يكون الاتصال فعالاً فيجب عليه أيضاً أن يستمع، ويسأل ويفسر، ومن أفضل الوسائل للتأكد من تفهم المستمع وقبوله وتشجيع المستمع على التعبير عن آرائه وتوجيه ما يراه من الأسئلة، وعندما يتحرك الاتصال بحرية في الاتجاهين، يمكن الفوز بتبادل للأداء والمفاهيم مع فتح الطريق أمام تفاهم أكبر.

وقد يكون الاتصال له اتجاه واحد فقط، كأن يكون من رئيس إلى مرؤوس، وعندما يكون الاتصال له اتجاه واحد فقط فإنه يفشل في الأخذ في الحسبان د فعل المرؤوس لهذا الاتصال فالشخص قد يستمع إلى رسالة أو يقرأها ومع ذلك قد لا يفهمها، ومن ثم فإن الحصول على الاتصال الفعال يستلزم بالضرورة أن يلم المتصل برد فعل المتصل به، وإنه لخطأ كبير من جانب المدير أن يعتقد أن عمله هو الاتصال بمرؤوسيه الذين ليس لهم حق الاتصال به، وينطوى الاتصال على الكلام والاستماع والكتابة والملاحظة والتفهم، هذا يؤدي ضرورة توافر الاتجاهين في كل اتصال، كما يتضح في الشكل التالي:



شكل (٣) يوضح اتجاهات ووسائل الاتصال

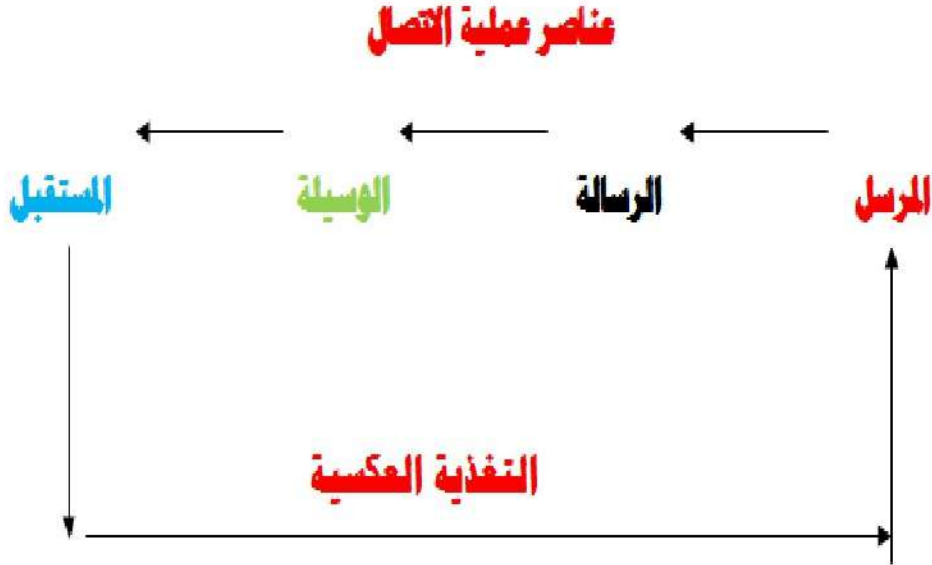
## مراحل تخطيط وإعداد العملية الاتصالية

- ☞ حدد موضوع الاتصال
- ☞ أهداف الاتصال
- ☞ تحديد طبيعة الجمهور المستهدف من الاتصال
- ☞ تحديد العوامل المؤثرة في نجاح عملية الاتصال
- ☞ تحديد الإستراتيجية العامة لتنفيذ عمليات الاتصال والتواصل
- ☞ تحديد الموارد المتاحة لتنفيذ الاتصال
- ☞ اختيار الوسائل والأنشطة الاتصالية
- ☞ تحديد رسائل الاتصال
- ☞ وضع جدول زمني لتنفيذ الاتصال
- ☞ التنفيذ والمتابعة والتقييم
- ☞ المراجعة وإعادة التخطيط

## الفصل الثاني: عناصر عملية الاتصال

### عناصر عملية الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من خمسة عناصر لا تتم عملية الاتصال إلا بها وهي:



شكل (٤) يوضح عناصر عملية الاتصال

### (أ) المرسل:

هو الشخص الذي يحمل معلومات أو رسالة معينة يريد إن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل لنقل هذه الرسالة حتى تكون مؤثره أكثر. ويعتبر المرسل العنصر الأول والأساسي التي تبدأ عنده عملية الاتصال فهو المصدر الذي يبدأ الحوار ويصوغ الرسالة في شكل رموز لفظية أو غير لفظية بغرض الوصول إلى هدف معين والمرسل قد يكون إنسانا كالمعلم أو المحاضر أو آلة كالفيديو والحاسب. **ولكي ينجح المرسل في أداء رسالته فلا بد له من مواصفات يتصف بها نجملها فيما يلي:**

- أن يكون مقتنعا ومؤمنا بالرسالة التي ينوي إيصالها إلى التلاميذ.
- أن يكون متمكنا وملما بمحتوى الرسالة من معلومات واتجاهات ومهارات.
- أن يكون ملما بطرق الاتصال المختلفة.
- أن يكون على علم بخصائص المستقبلين للرسالة من النواحي العلمية والاجتماعية والنفسية.

- أن يكون مشجع للتغذية الراجعة للمستقبل.
- أن يكون متمكنا من مهارات الاتصال معينة كالكتابة والتعلم والقدرة اللغوية والقدرة على الربط بين الأفكار ووضوح الصوت.
- أن يكون لديه اتجاهات إيجابية نحو الرسالة والمستقبل.
- أن يحسن اختيار الوقت والمكان الملائمين لإيصال رسالته.
- أن تكون لديه القدرة على استخدام تقنيات التعليم المختلفة في نقل رسالته.
- أن تكون لديه القدرة على القيادة واتخاذ القرار.

### (ب) الرسالة:

هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه، وهي عبارة عن نسق من الرموز اللفظية والغير لفظية التي تعبر عن الخبرات والمعارف والمهارات والقيم والحقائق والعادات والاتجاهات التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبل.

#### وهناك شروط ينبغي توافرها في الرسالة لضمان تحقيق الهدف منها بصورة جيدة وهي:

- أن تراعي احتياجات المستقبل وظروفه وخلفيته ورغباته حتى يثير موضوع الرسالة انتباهه وتشوقه.
- أن تراعي الفروق الفردية بين المستقبلين من حيث المستوى العلمي والنفسي والحركي والعقلي.
- أن تكون الرموز اللفظية والغير لفظية المستخدمة مشاعا بين الطرفين بحيث تكون ذات دلالة واحدة ومعنى واحد لدى المرسل والمستقبل.
- أن تكون نابعة من المنهج.
- أن تكون بعيدة عن التعقيد والتشعب ليسهل فهمها وتعلمها.
- أن تشكل تقنيات التعليم المرافقة جزءا لا يتجزأ من مادتها بحيث تستخدم بفن ودراية لتحقيق الهدف منها وليست مواد زائدة يمكن الاستغناء عنها
- اختيار المكان والوقت المناسبين لضمان حدوث استقبال أفضل وناجح للرسالة عند المستقبل.

وتوجد مجموعة من العوائق التي تمنع وصول المعنى (الرسالة). وتنقسم عوائق وصول المعنى

إلى قسمين:

**القسم الأول: عوائق من جانب المرسل:** تتمثل عوائق من جانب المرسل في الآتي:

- ١- **الغموض:** ويشمل ما يلي:
  - **الغموض اللغوي:** التحدث بلغة أو لهجة لا يتقنها المتحدث أو لا يفهمها المتلقي.
  - **الغموض التقني:** التحدث بلغة متخصصة لا يتقنها المرسل أو المستقبل.
  - **غموض المعنى:** إخفاء المعنى بالكتابة أو الرمزية.
  - **الغموض الثقافي:** تختلف معاني الكلمات والإشارات من ثقافة لأخرى، مما قد يولد سوء فهم.

٢- **عدم الملائمة:** ويشمل ما يلي:

- عدم ملائمة الرسالة للسياق: مثل شخص يقول نكتة في عزاء.
- عدم ملائمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية: مثل شخص يشير إلى اليسار وفي حديثه يقول اليمين.

٣- **الفوضى:** تؤثر الفوضى على فهم الرسالة، فالفهم يرتبط بترتيب وتنظيم الرسالة والعلاقة بين أقسامها، فعدم ارتباط أقسام الرسالة مع بعضهم.

٤- **حال المرسل:** يؤثر حالة المرسل في التواصل ففرط الانفعال: مثل الشرود، والتشتت والارتباك يؤثر في التواصل.

٥- **الاستطراد:** يؤثر الاستطراد في التواصل، فعندما نتحدث في موضوع ما ثم نبدأ بالإسهاب ونكثر من المواضيع الجانبية ثم نبدأ في موضوع ومنتقل إلى موضوع آخر فيتشتت المستقبل.

## القسم الثاني: عوائق من جانب المستقبل: تتمثل عوائق من جانب المستقبل في الآتي:

١- التبسيط المخل: اختزال الشخصية في نمط معين ( طيب، شرير )، فنبسط علاقتنا بالأشخاص في أنماط بسيطة جداً، فعند اتصالنا بالشخص الطيب نعتقد بأن جميع تصرفاته مقبولة، والشخص الشرير يعتقد بأن جميع تصرفاته شريرة ولا يصدر منه شيء مقبول.

٢- التعميم الخاطيء: وضع فئات من الناس في قال واحد ( التعميط )، كتعميم على مجتمع كامل بصفه ولا يقبل منهم أي شيء.

٣- الاستدلال الزائف: استنتاج صفة من أخرى دون وجه حق ( الشكل، المكانة، الجاذبية..)، كالتأثر بالشكل إذا رأينا شخص تظهر عليه علامات الوقار والصلاح والتقوى فيحكم عليه بناء على ذلك والعكس صحيح.

٤- الأحكام المسبقة: تأثير الانطباعات المسبقة على تلقينا للرسالة وفهمها، فعندما يكون لدينا انطباعات سابقة للمرسل أو الرسالة ، بناء عليها نحكم عليها قبل أن نتلقاها.

### (ج) الوسيلة:

هي عبارة عن القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ويقصد بها كيفية نقل الرسالة عن طريق محاولة اختيار أنسب القنوات فهي بذلك تنقل المعارف والأفكار والمفاهيم بأقل قدر من المعوقات.

ووسائل الاتصال كثيرة ومتنوعة وضرورية ولا بد للرسالة أن تسلك إحداها وإلا توقفت عملية الاتصال فقد تكون تلك الوسائل وسائل مكتوبة أو وسائل شفوية مباشرة أو وسائل سمعية وبصرية كالمذياع والتلفاز والفيديو، او وسائل الالكترونية كالكومبيوتر والانترنت، وتعد اللغة أول وأهم وسيلة اتصال استخدمها الإنسان وما زالت تستخدم حتى الآن كما أنها تشكل جزء أساسي في أي تقنية تستخدم للتعليم. وتوجد شروطا ينبغي توافرها عند استخدام الوسيلة نجملها فيما يلي:

- إمكانية تحقيقها للهدف أو الأهداف التي استخدمت من أجلها.
- أن تراعي الفروق الفردية بين التلاميذ.
- أن تتوافق مع إمكانيات المعلم لضمان إمكانية الاستفادة منها.
- أن تكون مشوقة تتناسب مع المادة الدراسية وقدرات التلاميذ.
- أن تتعامل مع أكثر من حاسة للمستقبل.
- أن تكون ذات كفاءة عالية.

## (د) المستقبل:

هو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموزها ويحاول إدراك معانيها. ويعتبر المستقبل الهدف من عملية الاتصال وهو الشخص أو الأشخاص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة حيث يقومون بفك رموز الرسالة بغية الوصول إلى تفسير لمحتواها وفهم معانيها، ويتبلور فهم الرسالة من خلال أنماط السلوك التي تظهر على المستقبل كما لا يمكن قياس مدى نجاح الاتصال إلا بعد التأكد من استجابة المستقبل للرسالة، فالسلوك والاتجاه والاستجابة للموقف التعليمي هي الدليل الذي يوضح لنا مدى نجاح الرسالة ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة، وعلى المعلم أن يدرك أن نجاح الدرس لا يقاس بما يقدمه من معلومات إلى المتعلمين ولكن بما يقوم به الطلاب من أنماط سلوكية تؤكد تحقيق الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في الموقف التعليمي.

وهناك بعض العوامل التي تؤثر على ضمان استقبال المستقبل للرسالة واستيعابه وفهمه لها

### وهي كالآتي:

- شعور المستقبل بأهمية ما تحمله الرسالة من خبرات أو معلومات أو أفكار.
- أن يكون لديه قدر من الخبرة والخلفية الثقافية حتى تتم عملية الاتصال بصورة جيدة.
- القدرة على رؤية العلاقات المختلفة بين الخبرات السابقة والجديدة.
- القدرة على تبادل الأدوار في العملية التعليمية بين المرسل والمستقبل.
- القدرة على التفاعل مع المرسل في ظل إطار ثقافي واجتماعي معين.
- الرغبة الأكيدة في التعلم.
- المشاركة الإيجابية والفعالية في استقبال الرسالة.
- أن تكون لديه معرفة جيدة بتقنيات التعليم المستخدمة.
- المكان والوقت المناسب ودرجة الحرارة والتهوية والإضاءة الكافية.
- الراحة النفسية والبدنية.

## (هـ) التغذية الراجعة:

هي عملية تعبير متعددة الأشكال تبين مدى تأثير المستقبل بالرسائل التي نقلها إليه المرسل بالطرق والوسائل المختلفة، وهي عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر الأخرى كما أن لها دور في إنجاح عملية الاتصال، كما أنها الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل حيث أن من المفروض أن يتخذ المستقبل موقفا معينا من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستلمها، أي أنها عملية إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها



وتأكد من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة، ويشار إلى أن سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف الموقف. **وتتخذ التغذية الراجعة صورة أو أكثر من الصور التالية:**

- فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بذلك.
- فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها.
- عدم فهم الرسالة ما يتطلب إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهما.
- فهم الرسالة والعمل ضدها أي عدم الاقتناع بها.

#### تعقيب:

ونظراً لأن عملية الاتصال لا تتم وفقاً للتقسيم السابق لعناصر الاتصال وإنما هو لغرض الدراسة النظرية فقط، فقد طورت عدة نماذج لتوضيح خطوات الاتصال، وتم إدخال عناصر أخرى - وإن كانت تستند على العناصر السابقة- ومن أشهر تلك النماذج نموذج ديفز (١٩٩٧م) الذي يقسم عملية الاتصال إلى ست خطوات متتالية هي:

١. تكوين الفكرة لدى المرسل
٢. تحويل الفكرة إلى رموز
٣. نقل الرسالة خلال قناة الاتصال
٤. تسلم الرسالة
٥. تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى.
٦. القيام بعمل أو تصرف ما.



شكل (٥) يوضح عناصر عملية الاتصال وفقا لنموذج ديفنز

## الفصل الثالث: أنواع الاتصال وانماطه

### أولاً: أنواع الاتصال:

تتعدد أنواع الاتصال فنجد البعض يقسم الاتصال إلى نوعين، هما:

#### ● النوع الأول: اتصال رسمي:

هو الاتصال الذي يتم بين المستويات المختلفة في المنظمة بالطرق الرسمية المتفق عليها كاجتماعات الأمانة العامة للمنظمة بالمسؤولين التنفيذيين، أو تداول التقارير والمذكرات المكتوبة. وتتم الاتصالات الرسمية من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها، وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات أساسية هي:

- الاتصالات الهابطة: ( **Down words communication** ) : حيث تنساب التوجيهات والسياسات والقرارات والمعلومات كافة من الرؤساء إلى المرؤوسين.
- الاتصالات الصاعدة: ( **Upwards communication** ) : وأغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا، وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة، عن الاتصالات الهابطة والصادرة عنها كلما أدى ذلك إلى كفاية المنظمة وزيادة إنتاجيتها.
- الاتصالات الأفقية: ( **Horizontal communication** ) : يأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الإدارات والأقسام داخل المنظمة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل.

#### ● النوع الثاني: اتصال غير رسمي:

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد أساساً على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه، ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيراً للوقت في جمع المعلومات.

### في حين يقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

- **الاتصال التصاعدي:** ويكون من أسفل إلى أعلى ( من فروع المنظمة إلى الإدارة العليا). وهناك العديد من أنواع الاتصال إلى اعلي منها، التقارير، وهي نوع هام من الاتصال في كل منشأة ويكون من الصعب إدارة المنشأة بدونها ويمكن التفكير في التقرير كمعلومات قائمة على أساس الحقائق وموجهة لأشخاص لغرض محدد وتستخدم التقارير للاتصال بالمديرين وبالعملاء وتكون بخصوص موضوعات ذات طبيعة فنية أو تشغيلية. ويجب أن يسبق التقارير الفعالة تفكيراً واضحاً وتخطيطاً دقيقاً،

وإن كتابة التقرير من واقع هيكل معد بدقة والتفصيل تعتبر أمراً مفيداً للغاية، وإذا لم يتمكن الفرد من وضع الخطوط العريضة لمواده وبياناته ومعلوماته فإنه لن يتمكن من تكوينها على شكل كامل وذو معنى، هذا مع ضرورة استخدام عناوين للموضوعات لتسهيل فهمها وتبويبها.

- **الاتصال التنازلي:** يتدفق هذا الاتصال من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية في المنشأة (من أعلى إلى أسفل من الإدارة العليا لأعضاء المنظمة). ويعرف هذا الاتصال عادة بالتوجيهات والتي تنطوي القواعد والأوامر والتعليمات والتوجيه وهو مثل أي نوع آخر من الاتصال هو أداة لنقل المعنى بين شخصين أو أكثر، والغرض من توجيهه.
- **الاتصال الأفقي:** ويكون الاتصال الأفقي من قسم لقسم في نفس مستواه ( مثل الاتصال بين رؤساء اللجان المختلفة للمنظمة).

#### ويقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

- ⊗ **الاتصال المكتوب:** وتتميز بأنها اتصالات دقيقة، يمكن حفظها.
- ⊗ **الاتصال الشفوي:** وتتميز بأنها اتصالات مرنة - يمكن من الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات.

#### ويقسم البعض الآخر الاتصال إلى:

#### (أ) الاتصال اللفظي:

- يرتبط الاتصال اللفظي بالعملية التي يقوم بها المرسل أو المستقبل أثناء نقل الرسالة اللفظية.
- وينقسم إلى شقين هما:

#### الشق الأول: مهارات الاتصال الشفهي:

- وتشمل مهارات الاتصال الشفهي مهارتين هما:
- ⊗ **مهارة التحدث:** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات مشافهة من قبل المرسل.
- ⊗ **مهارة الاستماع:** وتتم عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة المرسله شفهيّة فقد اعتبرت مهارة الاستماع من مهارات الاتصال الشفهي.

## الشق الثاني: مهارات الاتصال الكتابي:

وتشمل مهارات الاتصال الكتابي مهارتين هما:

- **مهارة الكتابة:** وتتم عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل.
- **مهارة القراءة:** وتتم عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي.

### (ب) الاتصال غير اللفظي:

يرتبط الاتصال غير اللفظي باستخدام الأفراد مجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم. وينقسم الاتصال غير اللفظي إلى قسمين هما: مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية، ومهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية.

### القسم الأول: مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية:

وهي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره، وآرائه، ورغباته، ومشاعره للآخرين، ومن هذه المهارات أيضاً تعبيرات الوجه، وحركات العينين، والابتسامة، وجميع هذه المهارات يتم الكشف عنها من خلال الملاحظة البصرية من قبل الآخرين.

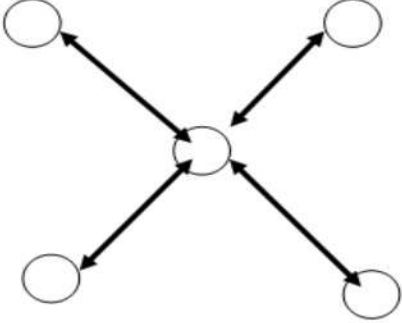
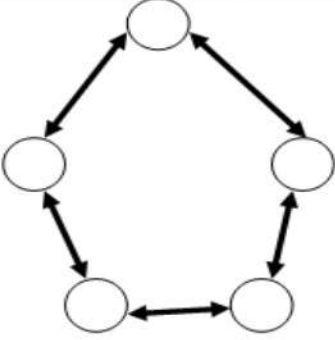
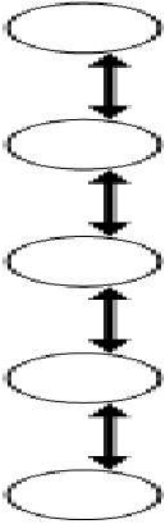
### القسم الثاني: مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية:

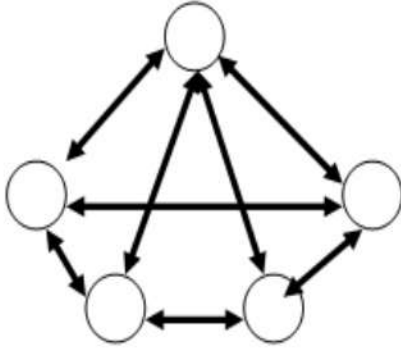
وهي المهارات التي يستخدم المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتها لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة، وبهذا فإن نبرة الصوت تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي، ومن هنا اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات.

## ثانياً: أنماط الاتصالات:

أظهرت الدراسات عدة أنماط الاتصالات جميعها تقريباً تستند على أنماط أربعة يوضحها الجدول التالي:

جدول (٢) يوضح أنماط الاتصالات

الشكل	الوصف	أنماط الاتصالات
	<p>وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور ( أو الرئيس أو المشرف ) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.</p>	<p><b>النمط الأول )</b> <b>شكل العجلة):</b></p>
	<p>وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصلاً مباشراً بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم إتصلاً مباشراً.</p>	<p><b>النمط الثاني )</b> <b>شكل الدائرة):</b></p>
	<p>وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر ( أو بفردين ) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط ( منتصف ) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطي.</p>	<p><b>النمط الثالث )</b> <b>شكل السلسلة):</b></p>



**النمط الرابع ) شكل الكامل المتشابك :**

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة ( الجهاز ) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطئ في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.