



جامعة غليزان

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

مطبوعة بيداغوجية مقدمة للتأهيل الجامعي موسومة ب:

محاضرات في مقياس الاتصال

السداسي الثاني - السنة أولى ماستر ارشاد وتوجيه

إعداد الأستاذة :

■ حيدرة وحيدة

السنة الجامعية: 2023-2024

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
01	مقدمة
	<b>أولاً: ماهية الاتصال</b>
03	1-تعريف الاتصال
03	1.1التعريف اللغوي للاتصال
04	1.2 التعريف الاصطلاحي للاتصال
05	1-3 تعريف الاتصال في بعض العلوم
07	1-4 بعض المفاهيم المرتبطة بالاتصال
09	2- تطور الاتصال
10	3-أهمية وأهداف الاتصال
13	4- وظائف الاتصال
14	5-محددات عملية الاتصال
15	6- خصائص الاتصال
16	7- مبادئ الاتصال
17	8- أشكال الاتصال
	<b>ثانياً: نظريات الاتصال</b>
18	1- نظريات التعلم
19	2-نظريات المعلومات
19	3- نظرية النسق الاجتماعي
20	4-النظرية التوافقية
	<b>ثالثاً: عناصر الاتصال والعوامل المساعدة على نجاحه</b>
21	1-عناصر الاتصال
24	2- العوامل المساعدة على نجاح عملية الاتصال
	<b>رابعاً : مهارات الاتصال الفعال ومعوقاته</b>
25	1- مهارات الاتصال الفعال وأهميتها

26	2- تعريف المهارة
26	3-تعريف المهارة في عملية الاتصال
26	4- بعض المهارات الهامة في عملية الاتصال
33	5- المهارات اللازمة للمرسل في التعليم
34	6- معوقات الاتصال
37	7- أسباب فشل عملية الاتصال
	<b>خامسا: تقنيات وفنيات تصميم الوثائق الاعلامية</b>
38	1- مفهوم التصميم
39	2- بعض وسائل الإعلام التربوي
40	2-العناصر الأساسية لتوليف الوسائط المتعددة الناجحة وإنتاجها
	<b>سادسا: أنواع الاتصال ومستوياته</b>
41	1 - نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة
43	2- نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية
45	3-الاتصال الرسمي وغير الرسمي
	<b>سابعا: نماذج الاتصال</b>
47	1-تعريف النماذج
47	2-أهداف نماذج الاتصال
47	3-أهم نماذج الاتصال
	<b>ثامنا: كيفية الاتصال اثناء المقابلات الفردية والجماعية</b>
55	1-تعريف المقابلة
55	2- أنواع المقابلة
57	4- مراحل حدوث المقابلة
59	5-شروط المقابلة الجيدة
61	<b>تاسعا : طرق تحسين مهارات الاتصال</b>
	قائمة المصادر والمراجع

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
13	1- وظائف الاتصال
18	2- العناصر الرئيسية لعملية الاتصال ودورته
42	3- نموذج أرسطو للاتصال
43	4- نموذج شانون وويفر (Weaver & Shannon)
45	5- نموذج شرام (Schramm 1954)
47	6- نموذج دفيد بيرلو
48	7- نموذج روس: Ross

إن نجاح أي مهمة أو نشاط في حياتنا بمختلف مجالاتها يتوقف على نجاح عملية الاتصال هذه العملية الهامة التي شهدت تطورات سريعة ومتنوعة عبر مراحل مختلفة ، و ساهمت بشكل كبير في تجويد عدة مخرجات في المؤسسات التنظيمية وجعلتها في مصاف التميز والصدارة والاستمرار ، حيث فرضت نفسها في ظل المنافسة الكبيرة التي يشهدها العالم خاصة ما تعلق منها بالاتصال الرقمي الذي أصبح ميزة للعصر الرقمي الذي يتطلب من الفرد المعرفة التامة بخصائصه والتكيف مع متطلباته وإتقان فن الاتصال بأنواعه ومهاراته حتى ينجح في تطوير نفسه ومؤسسته ويساهم في تنمية مجتمعه .

والاتصال هو عملية ديناميكية مستمرة تؤدي أكثر من غرض على مستويات مختلفة ولكنها تلتقي عند بؤرة واحدة مفادها التأثير في سلوك المستقبلين حتى يصلوا الى تحقيق الإشباع التي يريدونها والتي تظهر من خلال مؤشرات الاستجابة المبتغاة من العملية الاتصالية ، والتي يتضمنها محتوى الرسائل التي ترمي الى تحقيق الأهداف المنتظرة ، وذلك من خلال قدرتهم على تفكيك رموزها باستخدام طرق اتصالية مختلفة ، اللفظية منها ، وغير اللفظية كلغة الجسد والإيحاءات وغيرها ...

وحتى يتمكن المرسل من بلوغ هذه الأهداف يتوجب عليه امتلاك مستوى مقبولا من مهارات الاتصال الأساسية خاصة ، ومعرفة فنياته وأساليبه ، وشروط نجاحه ، وملما بمحتوى الرسالة وقادرا على توصيلها بطرق مختلفة ومناسبة وفي الوقت المناسب ، ولديه معرفة تامة بخصائص المستقبلين وحاجاتهم ودوافعهم وطرق إشباعها ، والتوقعات المنتظرة من بلوغ أهداف الرسالة . هذا فضلا عن تمكنه من استخدام وسائل الاتصال بصورة فعالة تماشيا ومضمون الرسالة . هذه الوسائل التي أضحت ضرورة مهمة في ظل التنوع والتطور الذي عرفته وسائل الاتصال وخاصة الرقمية منها و التي لا تكاد تدار عملية الاتصال بدون استخدامها.

ومن خلال اكتساب هذه المهارات ومعرفة طرق التواصل ، يكون المرسل قادرا على إدارة العملية الاتصالية بنجاح ومتحكما في مجرياتها ، ويستدرك الأخطاء في وقتها إن وجدت قبل الانتهاء من تبليغ الر سالة وتقييم العملية الاتصالية .

يمكن مقياس الاتصال الطالب من تعلم فنيات تصميم الوثائق الاعلامية التربوية المختلفة و اكسابه مهارة إدارة الاجتماعات ، والمقابلات الإعلامية والاتصال التربوي عن طريق دراسته لمفهوم الاتصال التربوي، مبادئه، أهميته و أهدافه، وظائفه وخصائصه ، أنواعه ، وأشكاله ، مهارات الاتصال الفعال ومعوقاته ، فنيات وتقنيات تصميم الوثائق الإعلامية . مستويات ونماذج الاتصال ، و كيفية الاتصال أثناء المقابلات.

## أولاً - ماهية الاتصال:

يعود أصل كلمة COMMUNICATION في اللغات الأوروبية - والتي اقتبست أو ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية COMMUNIS التي تعني "الشيء المشترك"، ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة COMMUNE التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي والأيدولوجي فيما عرف بـ "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر، أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة COMMUNICARE فمعناه 'يذيع أو يشيع' ، ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت COMMUNIQUE الذي يعني "بلاغ رسمي" أو بيان أو توضيح حكومي (الضلاعين وآخرون ، 2016:72).

### 1- مفهوم الاتصال:

#### 1.1 التعريف اللغوي للاتصال:

جاء في لسان العرب " لابن منظور " :الاتصال والوصلة: ما اتصل بالشيء، قال الليث : كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة ، أي اتصال وذريعة، ووصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران، والوصل خلاف الفصل ، وفي محكم التنزيل قوله تعالى في سورة القصص: "ولقد وصلنا لهم القول" أي وصلنا ذكر الأنبياء، وأقاصيص من مضى بعضها ببعض لعلهم يعتبرون واتصل الشيء بالشيء ، لم ينقطع، ووصل الشيء إلى الشيء وصولاً، وتوصل إليه، انتهى إليه وبلغه، ووصله إليه وأوصله: أنهاه إليه وأبلغه إياه. وفي محكم التنزيل قوله تعالى في سورة النساء: " إلا الذين يصلون إلى قوم بينهم ميثاق" أي يتصلون، وتوصل إليه أي: تلتطف في الوصول إليه.

وذكر في المصباح المنير: "وصلت إليه (أصل) وصولاً.. و (وصل) الخبر بلغ.. (وصلت) الشيء بغيره (وصلا) فاتصل به ووصلته (وصلا) و (صلة) ضد هجرته. (عيساني ، د.س:11-12).

وقد أورد قاموس أكسفورد الصغير ستة تعريفات مختلفة لكلمة "اتصال" تكشف الارتباطات المختلفة لهذا المصطلح ، وفيما يلي عرضاً لهذه التعريفات :

- عملية نقل المعرفة وخاصة الأخبار وكذلك المعرفة نفسها أو المعلومات المنقولة .
- وسيلة ربط الأماكن ببعضها مثل الباب ، الممر ، السكة الحديدية، الطرق ..الخ

- العلاقات الاجتماعية.

- وسيلة نقل بين القاعدة والجهة.

- علم أو علوم نقل المعلومات وممارسته علميا وخاصة من خلال الوسائل الاليكترونية والميكانيكية .

- البحث الذي يقرأ على مجتمع أكاديمي أو أمام جمعية علمية .(سليمان سناء ،2014:23)

## 1. 2. التعريف الاصطلاحي:

يعتبر مصطلح الاتصال المصطلح الرئيسي الذي يمثل النشاط الأساسي الذي تتدرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والاعلاني ، فهو العملية الرئيسية التي يمكن أن تتطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعا فيما بينها في أنها عمليات اتصال بال جماهير ، ومن هذه الأنشطة :

- الإعلام

- المعلومات

- الدعاية

- الإعلان

- العلاقات العامة

حيث يستهدف كل منها تحقيق غايات وأهداف معينة في مجالات متنوعة قد تختلف من غايات وأهداف وأوجه النشاط الأخرى ، الا ان المتغير الرئيسي الذي يربطها كونها عمليات اتصال تستخدم فنون الاتصال ووسائله وتقنياته في تحقيق أهدافها.

( الضلاعين وآخرون ، مرجع سابق:09).

وردت تعريفات كثيرة للاتصال نذكر منها ما يلي:

يعرفه هوبكنز وميرسون بأنه: " عملية يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات وبواسطة تبادل الرسائل لتحقيق أهداف المنظمة" ( رائد يوسف ،2009:183)



ويقول الباحث جورج لند برج George Lundberg : «إن كلمة "الاتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز. وقد تكون الرموز حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، كما أن السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث نتيجة لمجرد التعرض للرمز نفسه ، بل لابد من تهيئة الفرد الذي سيقوم بالاستجابة ليتقبل المنبه بشكل معين". (جيهان، د.س: 51،50).

ويعرف كولن شيري Colin Cherry الاتصال بأنه: "العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل في مضامين اجتماعية معينة فيتم نقل أفكار ومعلومات عن موضوع معين ، وهكذا يقوم الاتصال على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء" (قاسم حسين ، 2017:15). ويمكن تعريفه أيضا بأنه: " تلك العملية الإدارية التي من خلالها يتم نقل المعلومات والبيانات والأوامر والتوجيهات من المتصل الى المتصل اليه" (رائد يوسف ، مرجع سابق:183). وحسب صلاح الدين جوهر : "الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل (سليمان سناء ، مرجع سابق:25) ومما سبق ذكره من تعريفات ، فعملية الاتصال تقتضي وجود أطراف أساسية لهذه العملية ( مرسل ، مستقبل ، رسالة ) وتتوفر فيها شروط معينة، حتى تتم نقل المعلومات والخبرات وغيرها من مواضيع ومحتويات بنجاح ويتم تحقق الأهداف من عملية الاتصال .

### 1-3 تعريف الاتصال في بعض العلوم:

#### - الاتصال كعلم:

أصبح "الاتصال" علماً ، له قواعده وأصوله ونظرياته ، ولكنه علم حديث نسبياً ، استمد أصوله من علوم أخرى سبقته ، أفاد منها ، واستفادت تلك العلوم منه فيما بعد ، وساعدت أبحاث الإتصال التي أجريت منذ عشرينيات هذا القرن على تطور هذا العلم ، وأخذت تلك الأبحاث في البداية منحى فلسفي وصفي في محاولة لتكوين مفاهيم أساسية للإتصال ، ووضع الافتراضات الأساسية وطرق وأساليب البحث في هذا العلم ، ثم انتقلت الأبحاث إلى مرحلة تالية وهي المرحلة التطبيقية ، والتي تعنى تطبيق أساليب جديدة في البحث واختبار صحة الافتراضات في المرحلة السابقة. ( محمود حسن، 2003:32).

## - الاتصال في التربية:

يرى علماء التربية عملية الاتصال من خلال قياس مدى أثر وتأثير استخدام الوسائل الاتصالية المساعدة والمختلفة في عملية التعليم والتعلم القائم على المنهاج أو الذي لا تخضع للمنهاج أو التعليم والتعلم المنظم وغير المنظم. وتأثير هذا الاستخدام يظهر في تغير أو بناء الاتجاهات والمواقف الشخصية أو في رفع المستوى الثقافي، وعملية نقل العادات والقيم على أنواعها.

(عمر عبد الرحيم، 2001:25)

## - الاتصال في علم الاقتصاد:

ينظر علماء الاقتصاد إلى الاتصال من منظور المنفعة التي تعود على الفرد من الاتصال مع الآخرين وتكلفه عملية الاتصال كل هذا من أجل الوصول إلى أفضل البدائل في التشغيل الاقتصادي للمؤسسات التي يعملون من أجلها أو يعملون فيها.

(عمر عبد الرحيم، مرجع سابق: 25)

## - الاتصال في علم النفس:

يعرفه «واران»: "هو نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما، وقد تشير إلى: "نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس، أو من فرد إلى آخر».

ويستخدم مفهوم التواصل عادة في حدود المعنى الأخير للإشارة إلى الظاهرة الأساسية في علم النفس، مثال: إن الكلام وسيلة من وسائل الاتصال. ذلك أن علم النفس يتناول الاتصال بالدراسة بوصفه نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم وما إلى ذلك.

وهناك اتفاق بين بعض العلماء على تعريف الاتصال على أنه: "هو العملية التي يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا ويتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم".

ويعرف دسوقي (1990م) التواصل بأنه: "إرسال الانفعالات والاتجاهات والأفكار والأفعال من شخص إلى آخر، وعن طريق التواصل تنتقل عادات الفعل والتفكير والشعور من الكبار إلى الصغار

( سليمان سناء ، مرجع سابق: 26،27).

## - الاتصال في علم الاجتماع:

" هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير مهارة معينة ( فكرة أو مهارة أو اتجاه ) مجالا مشتركا بينهما" . ذلك أن علم الاجتماع يتناول الاتصال بوصفه عملية اجتماعية، وضرورات استمرار الحياة الاجتماعية ذاتها، وتخدم في المحل الأول وظيفة التكامل الاجتماعي. و "يدل التواصل على عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعلومات والأحاسيس بين الأفراد والجماعات وقد يبني على الموافقة أو على المعارضة والاختلاف". ( سليمان سناء ، مرجع سابق:30).

## - الاتصال في المجال الإداري:

الاتصال في المجال الإداري أو الاتصال في التنظيمات عموما، فيقصد به عادة تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين (فضيل دليو، 2013:17) و يعرفه إبراهيم أبو عرقوب (1993، 163) بأنه عبارة عن "الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين". (فضيل دليو، 2013:17)

## 1-4 بعض المفاهيم المرتبطة بالاتصال :

لفهم عملية الاتصال بشكل دقيق ، تجدر الإشارة الى فهم بعض المفاهيم المرتبطة بها وهي :

- **الإعلام** : هو كل نقل للمعلومات والمعارف والثقافات الفكرية والسلوكية بطريقة معينة ، خلال أدوات ووسائل الاعلام والنشر ، الظاهرة والمعنوية ذات الشخصية الحقيقية او الاعتبارية ، بقصد التأثير سواء عبر موضوعيا او لم يعبر ، وسواء كان التعبير لعقلية الجماهير أو لغرائزها (اسماعيل عبد الفتاح ، 2019:21)

- **الدعاية : Propagande** : تشير الى العملية التي تسعى من ورائها البعض للتأثير على سلوك الجمهور ومواقفه سواء لأهداف نبيلة أو غير نبيلة مثل التأثير على سلوك الناخب أو الجندي او المواطن العادي (اسماعيل عبد الفتاح ، مرجع سابق:22)

## - الاشهار :

- تعرفه كرستين لتانتورييه Christine Leteinturier باعتبارها: "يشير الى كل تقنيات الترويج المستعملة للتعريف أو تحبيذ تنظيم ما ، او سلعة أو خدمة، أو حادثة، او فكرة مهما كان الشكل أو الغاية .

ونجد تعريفا اخر في موسوعة Encarta مفيدا من حيث تمييز للإشهار عن بقية العمليات الاتصالية الأخرى ، من حيث أسلوب المتبع للتأثير على المستقبل ، فهي ترى أنه: يشير الى الاعلانات التي تهدف لترويج البضائع والخدمات ، والتي تحاول إحداث تأثير نفسي لأغراض تجارية ، ويطمح الاشهار الى التعريف بمنتج للجمهور ، وكذلك حث هذا الأخير على اقتنائه ، وهي تختلف عن وسائل الإقناع الأخرى مثل الدعاية والعلاقات العامة والاتصال .. (اسماعيل عبد الفتاح ، مرجع سابق:25)

- الإشاعة : الإشاعة شكل من أشكال الاتصال بين اثنين أو اكثر في الخفاء ، ولكنها تنقل أخبارا ومعلومات غير حقيقية ، إما بالمبالغة في المعلومة أو نشر معلومة غير حقيقية أصلا (اسماعيل عبد الفتاح ، مرجع سابق:29)

## - الاتصال التربوي :

يعني نقل أو توصيل وتبادل المعلومات والحقائق التربوية والتعليمية بين الإداريين والفنيين من كوادر العملية التربوية، لأغراض تحقيق الفهم المشترك والتبادل بين المشرفين على هذه العملية والقائمين بها فعلاً بحيث يتم التوصل في النهاية إلى تحقيق أهداف التربية وفلسفتها (فهمي، 1976) ورد في (زيد منير ،1012:153) .

والاتصال في الميدان التربوي يكون بين أطراف كثيرة ، فقد يحدث بين المدير والمعلمين ، أو المدير والمستشارين أو المشرفين التربويين وغيرهم من عناصر الطاقم الإداري والتربوي ، أو بين المعلمين بعضهم بعضا ، أو بين مفتشي التربية ومدراء المؤسسات ، أو بين المعلمين والتلاميذ ، والهدف من عملية الاتصال هنا يشترك في الغاية النهائية وهي تحقيق رسالة المؤسسة التربوية، ومنه تحقيق الغاية من العملية التربوية المنشودة .

## 2- تطور الاتصال :

يمكن تتبع تطور تاريخ الاتصال من خلال المراحل التالية كما أوردها (المشابقة، 2015):

### 2-1 المرحلة الأولى: عصر الإشارات والعلامات

فقد عرف الإنسان الاتصال المباشر من خلال الأصوات كالزمجرة والمهممة والدمدمة والصراخ، إضافة إلى لغة الجسد وإيماءات الوجه وإشارات الأيدي والأقدام إلى أن وصل إلى الاتصال المباشر والذي صنّفه علماء الاتصال بأنه من أقدم مستويات الاتصال ، والأخير يعتمد على نقل الرسالة شخصياً بواسطة مندوبين لتوصيل مضمونها، وخلال هذه المرحلة تعرض الاتصال إلى عوامل أعاقت تطوره وخاصة العوامل الطبيعية إضافة إلى العوامل الزمكانية.

### 2-2 المرحلة الثانية : مرحلة عصر الاتصال اللفظي

وخلال هذه المرحلة انتقل الإنسان من طور العصر الحجري إلى عصر الإقامة والاستقرار في جماعات تزايدت أعدادها مع الأيام، وبدأت تخرع لنفسها لغة تخاطب منطوقة ثم انتقل الإنسان لممارسة حرفة الصيد والزراعة وتربية الحيوانات ثم بدأت الحضارات تتشكل حول الأنهار والبحار، وبذلك تحسن الاتصال بين البشر مع ظهور اللغات واللهجات، وخلال تلك المرحلة استحدث الإنسان أول نشرة أخبار عرفها التاريخ عن طريق المناداة ثم توصل إلى ظاهرة نقل الأخبار مستخدماً أسلوب الرواية والشعر، هذا وقد توصل الإنسان إلى نقل الرسالة بواسطة البشر من شخص لآخر ومن مجتمع لآخر.

### 2-3 المرحلة الثالثة : مرحلة الكتابة:

حيث تمكن الإنسان من الجمع ما بين الرموز والرسومات التعبيرية للكتابة التصويرية وظهرت لأول مرة الكتابة المنطوقة، وأضيف إليها الرموز والرسوم التعبيرية وعلامات ورموز لها دلالاتها الضوئية لتظهر بذلك أول أنواع الأبجديات ومنها المسمارية أو السومرية والهيروغليفية، وقد قسم المؤرخون الكتابة إلى مرحلتين:

1- الكتابة على أساس النطق.

2- الكتابة الألف بائية.

وخلال المرحلة الأولى بزغ فجر جديد من الاتصال الوجيه بين البشر حيث بدأ استخدام المراسلين والعدائين والراجلين على ظهور الخيول والحيوانات لنقل الرسائل عن طريق الحمام الزاجل.

## 2-4 المرحلة الرابعة:

وهذه أول ثورة من ثورات الاتصال والتي جاءت بعد الثورة الصناعية وقد أبرزت الانجازات التي حققها الإنسان في حقل الاتصال، فقد عرف الصينيون الطباعة أو النسخ بالألواح الخشبية المحفورة قبل الميلاد بحوالي ١٦٠٠ سنة، وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا في القرن الرابع عشر بواسطة الملاحين الهولنديين إلى أن تمكن جوتنبرغ من اكتشاف الأحرف المعدنية في القرن الخامس عشر، وعلى ضوء ذلك تطور الفكر الاتصالي حيث انتشرت الكتب والصحافة الورقية.

## 2-5 المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري

بدأ هذا العصر في مطلع القرن التاسع عشر من خلال التقدم الهائل في حقل الصحافة ثم جاءت مرحلة الأقمار الصناعية والتقنية والإذاعات وأجهزة التلفزيون بكل مراحلها وتطوره والتي جاءت بعد اكتشاف الكهرباء، كما وتم اختراع الهاتف والبرق وتطورت وسائل الاتصال الجماهيرية إلى أن وصلت إلى الفاكس والتلفون النقال والبرق الفضائي والصحافة الإلكترونية ... الخ.

## 2-6 المرحلة السادسة : مرحلة الاتصال التفاعلي

خلال النصف الثاني من القرن الماضي حيث توصل الإنسان إلى اكتشاف الحاسوب الإلكتروني والرادار ... والحاسوب الرقمي والأقمار الصناعية المذهلة. ( محمد منير حجاب ، 13:2010-27) ورد في ( المشابقة ، 2015:31،33).

إذن فعملية الاتصال مرت بتطورات مختلفة بدءاً بشكلها التقليدي الذي تميز بمحدودية الاتصال وبساطته باستخدام الوسائل البسيطة إلى تطورات مذهلة باستخدام الوسائل الرقمية والإلكترونية المختلفة التي أضحت ميزة للعصر الحالي والتي تتطلب مهارة الاستخدام الفعال من قبل المرسل والمستقل على حد سواء .

## 3-أهمية وأهداف الإتصال:

من أبرز وأهم فوائد الاتصال للإنسان هي القدرة على اكتساب المعلومات والمعارف وبطريقة جميلة جداً وسريعة أيضاً، فالإتصال يعمل على توضيح الأفكار والمعلومات والمعرفة قبل ان يستقبلها الإنسان، ويثبتها في دماغه وعقله، وقبل ان يوظفها في أي مجال آخر، وذلك عن طريق أساليب النقاش، والحوار، وجلسات العصف الذهني(جلال خالد بن هواري، 2019: 25)

كما يمكن الاتصال الانسان وعلى الدوام من معرفة أخبار الآخرين، وبقية متفاعلا معهم، الأمر الذي يبث المودة والرحمة والتعاطف بين مختلف أصناف الناس. لهذا السبب فإن التواصل و الاتصال بين الناس له أهمية عظيمة جدا وفعالة جدا في تحقيق غاية خلق الإنسان وهي التعاون لكل ما فيه مصلحة البشر.

كما يفيد الاتصال في تناقل العادات والتقاليد المختلفة بين الشعوب، وتعرف الناس أيضا على بعضهم البعض، الأمر الذي يعمل على تطوير عقول وفهم هؤلاء الناس، فقد قال تعالى في محكم كتابه العزيز: " يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير" ( سورة الحجرات، الآية:13)، فالتعارف بين الناس وتناقل العادات والتقاليد هو أيضا من غايات خلق الإنسان، وهو الوسيلة التي يمكن من خلالها إعمار هذه الأرض التي خلقنا الله تعالى عليها.

(جلال خالد بن هواري، 2019: 25-26)

وتسعى عملية الاتصال لتحقيق هدف عام، وهو التأثير في المستقبل، حتى تتحقق المشاركة في المعنى مع المرسل، بهدف تحقيق الهدف من العملية الإتصالية، سواء كان الهدف توجيهي، او تعليمي او ترفيهي ... الخ. وينصب هذا التأثير عادة على الأفكار، او الاتجاهات، لتكوينها أو تعميقها أو تعديلها، أو تطويرها ، الأمر الذي ينعكس في سلوكيات الأفراد واستجاباتهم، تجاه المواقف المختلفة، المتضمنة في الموقف الإتصالي على اختلاف أبعاده ومستوياته. ( هالة منصور، 2000: 55-56).

ويمكننا تصنيف أهداف الاتصال إلى:

- 1. هدف تعليمي وثقافي:** يهدف الى اكساب خبرات جديدة، او مهارات ومفاهيم جديدة، تلاحق التغير والتطور باستمرار، حيث يمكن نقل المعرفة عن طريق الاتصال، ومتابعة عمليات التطور المتلاحق.
- 2. هدف تروحي أو ترفيهي:** ويهدف فيه الاتصال الى إدخال البهجة والسرور والاستمتاع الى جمهور المستقبلين، من خلال أساليب الترفيه المختلفة، التي تعمل على خلق درجة من الانسجام والاستمتاع بهدف التخلص من الضغوط المختلفة.

3. **هدف اجتماعي:** يهدف إلى خلق درجة من التفاعل الاجتماعي الإيجابي، بين الجماهير، مما يدعم الصلات، والروابط، والعلاقات الاجتماعية ويعمل على تعميقها. و من ثم زيادة درجة الترابط الاجتماعي بينهم.

4. **هدف تنظيمي أو إداري:** ويهدف فيه الاتصال الى تحسين سير العمل الاداري، من خلال عدة أبعاد من أهمها، جمع الأفراد في اتجاه هدف، ودعم التفاعل بين العاملين، وتوجيه سلوكهم تجاه الهدف، بالإضافة الى جمع وحصر وتوفير البيانات والمعلومات لدى أصحاب القرار، بما يتيح لهم القدرة على صنع القرار، واتخاذ بشكل جيد وفعال، مع متابعة التنفيذ على أرض الواقع. وبالتالي تدعيمه أو تعديله أو تغييره اذا لزم الأمر ، بما يتلائم مع احتياجات العمل، ويتوافق مع العاملين وظروف العمل بشكل عام.

كما يلعب الاتصال في المجال الإداري دورا هاما، يتمثل في الربط بين كافة المستويات الإدارية المختلفة، وبين المؤسسة أو المنشأة و البيئة المحيطة بها. ( هالة منصور، مرجع سابق، 56-57).

ومن أهداف الاتصال التربوي مايلي:

- نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات النظر من مدير المدرسة إلى المعلمين من أجل القيام بوظائفهم الأساسية.

- إطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة مختلفة.

- تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة وخاصة الاجتماعية منها لدعم الروابط الإنسانية بين العاملين.

- خلق درجة من الرضا الوظيفي والانسجام والتخلص من الضغوط المختلفة.

- تحسين سير العمل الإداري من أجل التفاعل بين العاملين وتوجيه الجهود تجاه الهدف

المنشود

-إمداد المدير والمشرف بالمعلومات والبيانات الصحيحة مما يساعد في اتخاذ القرار السليم.

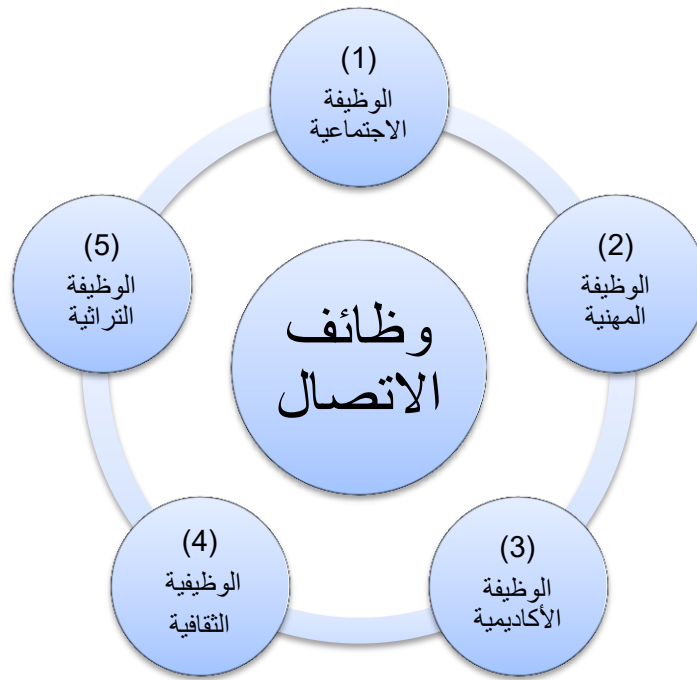


- الاتصال الفعال يمكن المدير من التأثير في المرؤوسين (العاملين) والقيام بعمله من حيث التوجيه والإشراف على أكمل وجهه. (سليمان سناء، مرجع سابق:134 )

#### 4- وظائف الاتصال:

تتعد الوظائف التي يؤديها الاتصال على مستويات ومجالات مختلفة ، يمكن تمثيلها في الشكل الموالي :

الشكل ( 01 ) : وظائف الاتصال



المصدر: (محمد مطاوع ، جعفر خليفة ، 2013:16)

ويمكن توضيح مفهوم كل وظيفة من هذه الوظائف على النحو التالي:

1-4 الوظيفة الاجتماعية: وتتمثل في دوام نقل الخبرات واستمراريتها في المجتمع، فالناس يعيشون جماعة بفضل ما يشتركون فيه من أهداف ومعلومات

2-4 الوظيفة المهنية : حيث يوفر التواصل الحقائق اللازمة ويتيح تبادلها ، ويوضح وجهات النظر، ويوفر الأدلة لكل ما يهم الفرد والمجتمع على المستويات المحلية والقومية والدولية.

3-4 الوظيفة الأكاديمية: وتتمثل في جمع البيانات والصور والحقائق والرسائل والآراء والتعليقات وتخزينها، ومعالجتها، ونشرها، من أجل فهم الظروف الشخصية والبيئية، والتصرف تجاهها على علم ومعرفة، واتخاذ القرارات السليمة.

**4-4 الوظيفة الثقافية:** وتشمل نقل الموروث الثقافي من جيل إلى آخر، لخلق التضامن والاستمرارية في المجتمع عبر الأجيال.

**4-5 الوظيفة التراثية:** وتشمل نشر الأعمال الثقافية والفنية ، للمحافظة على التراث والتطوير الثقافي، وتوسيع آفاق الفرد، وإيقاظ خياله، وإشباع حاجاته الجمالية، وإطلاق قدرته على الإبداع.(المسعودي سعد وآخرون ، 20:1432-22) ورد في (محمد مطاوع ، جعفر الخليفة، مرجع سابق:17)

ومما سبق ذكره ، فهذه الوظائف لها دورا بارزا في جعل عملية الاتصال ذات أهداف واضحة على مستوى الفرد والمجتمع ، بحيث تؤدي الى اشباع الحاجات المختلفة للأفراد وتساهم في دوام التفاعلات الايجابية بينهم حسب ما يشتركون فيه من خصائص ومقومات تعمل على تطوير ذواتهم واستمرار نجاح أدوارهم التي تساهم في تنمية المجتمع وتطوير مؤسساته .

#### **5-محددات عملية الاتصال :**

تقوم عملية الاتصال على الفرد الذي يعتبر أساس هذه العملية ومحركها ، إلا أنه يجب معرفة تأثير الأطر المختلفة التي يعمل فيها الأفراد على تلك العملية ، وهذه الأطر هي:

#### **5-1 الإطار التقني :**

هي الأساليب المستخدمة في الاتصال مثل الحاسوب، وشبكات الإنترنت، والأقمار الصناعية والهاتف المتلفز، والهاتف والتلكس والبرقيات ... الخ وقد أثرت تلك الوسائل الحديثة بشكل إيجابي على تيسير الاتصالات وسرعتها.

#### **5-2الإطار النفسي الاجتماعي:**

يعني عمليات الإدراك والدوافع الذاتية لكل مختلف أطراف عملية الاتصال وكذلك تأثير الأدوار الرسمية والاجتماعية، حيث أن التفاوت بين مستويات الإدراك بين أطراف عملية الاتصال يؤدي إلى اختلافات في تفسير التوجيهات والتعليمات.

#### **5-3الإطار التنظيمي:**

وذلك يتأثر بطبيعة وسمات التنظيم ونمط توزيع العمل وأسلوب اتخاذ القرارات، فالتنظيم المركزي يؤدي إلى ببطء عملية الاتصال ، بينما اللامركزي يساعد في تسهيل عملية الاتصال وذلك بما توفره من تفويض في الصلاحيات.

## 5-4 الإطار الثقافي:

و هذا الإطار يستوعب جميع الأطر السابقة، ويشمل مجموعة القيم، والعادات والمعايير الاجتماعية السائدة، وذلك من خلال التنشئة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات المختلفة مثل المسجد، المدرسة، الأسرة... الخ حيث تتأثر شخصية الفرد بالقيم التي تغرسها تلك المؤسسات مما ينعكس على مدارك الأفراد وعلى الوسائل المستخدمة في الاتصالات (القيوتي، 2000) ورد في (محمد بن عبد الله، 2016: 279-280).

وتعتبر هذه المؤسسات بما تقدمه من أدوار وخدمات تساهم في البناء الاجتماعي السليم وتنميته من خلال تكوين شخصية الأفراد في جميع المجالات المعرفية والوجدانية والاجتماعية وغيرها واكسابهم الاتجاهات المرغوبة و السلوكيات الصحيحة التي يتطلبها البناء القويم والتفاعلات الايجابية التي تدفع بالمجتمع الى التماسك والاستمرار في تحقيق الرسالة.

## 6- خصائص الاتصال:

من بين خصائص عملية الاتصال التي تساهم بدور كبير في توضيح مفهوم الاتصال ما يلي:

1.1. **الاتصال تلقائي النشأة:** يكون الأفراد مدفوعين اجتماعيا إلى الاتصال ببعضهم البعض، بما خلقه الله تعالى في الإنسان من طبيعة بشرية، تحمل كل صفات البشر التي تطلب العيش في جماعة وتتفاعل وتتبادل الآراء والمعلومات.

2.1. **الاتصال ظاهرة إنسانية:** فالالاتصال أسلوب إنساني، وإذا كان هناك اتصال لدى الحيوانات والطيور وغيرها، فإنه يعتمد على عوامل حسية بعيدا عن سمات الاجتماعية، التي يتميز بها الاتصال الاجتماعي لدى الانسان.

3.1. **الاتصال ظاهرة عامة ومنتشرة:** الاتصال يتحقق داخليا وخارجيا وينظم طبقا لقوانين معينة، سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة، وبالنظر إلى أهمية الاتصال الفكري والثقافي بين المجتمعات نجد ما يؤكد أن الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد.

4.1. **الاتصال يمتاز بموضوعية:** فالالاتصال ليس تصورا أو خيالا، وإنما هو حقيقة واقعية، بمعنى أن معرفتنا للاتصال تستمد من الواقع، وما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه.

5.1. الاتصال له طبيعة تاريخية: كان الاتصال في أول أشكاله يقوم على المواجهة، بتطور الحياة الاجتماعية أصبح يأخذ أشكالاً أكثر تشعباً وتعقيداً مع ظهور الكتابة ومن بعدها الطباعة وهكذا فيما تلاها من مستحدثات حسب مراحل تطوره.

6.1. الاتصال يمتاز بالترابط وصفة الإلزام: فهو وسيلة للترابط والتماسك في المجتمع حيث يحقق للإنسان الشعور بالأمان والتكامل الاجتماعي. (إسماعيل عبد الفتاح، 2019: 37، 38).

## 7- مبادئ الاتصال:

لنجاح عملية الاتصال بفاعلية وتحقيق أهدافه، لابد من مراعاة جملة من المبادئ تساعد المتصل في تأثيره وفعاليتها، ومنها:

- أن تعدد الهدف من الاتصال: وهذا يعني أن تحدد للمستقبل ما ينبغي فعله أو ماذا تريد منه.
- أن يكون هدف الاتصال مقبولاً: بمعنى أن لا يتعارض الهدف الذي نسعى إليه مع قيم ومعتقدات المرسل إليه، فكلما كان قبول المرسل إليه للهدف عالياً كان الاتصال أكثر فعالية.
- أن يكون هدف الاتصال ذا نفع وفائدة للمستقبل: فكلما كان الهدف يحقق نفعاً وفائدة للمرسل إليه كان تفاعله مع المرسل أكثر، ويكون ذلك عندما تزويده بمعلومات يكون بحاجة إليها أو تحقق له نفعاً مادياً أو معنوياً.
- أن لا يكون هدف الاتصال صعب: تكون الأهداف فيها شيء من التحدي وليست صعبة المنال أي ينبغي أن تكون في استطاعة المستقبل للرسالة.
- أن يكون الهدف قابلاً للقياس: وهذا يعني ترجمة الهدف إلى أرقام يمكن قياسها.
- أن تحدد للمرسل الأسلوب الذي ينبغي أن تعمل به: فإذا كان المرسل إليه صديقك في العمل، أو خارج العمل، وتود تكليفه بعمل ما يكون غير مألوف لديه، فالأفضل أن تحدد له الأسلوب الذي ينبغي عليه إتباعه في أداء المهمة.
- أن يشجع المرسل إليه على توجيه أسئلة: وذلك عن طريق مراقبة الاتصال غير اللفظي وتشجيعه على الاستفسار عما قد يكون غير واضح لديه.
- أن تتابع تنفيذ الرسالة: وذلك بالتأكد من فهم المرسل إليه لمضمون رسالتك ( إذا كانت مكتوبة ) وذلك بالاتصال به هاتفياً أو مقابلته.
- تنمية الثقة بينك وبين المرسل إليه: وذلك بمطابقة الأقوال بالأفعال (محمد السيد أسامة والجمل، 2014: 41، 42).

وهناك مبادئ أخرى للاتصال يمكن الإشارة إليها فيما يلي:

- أن تكون جميع الاتصالات التي تحدث بين العاملين في المؤسسة بلغة مفهومة فهماً تاماً للمرسل والمستقبل.

- وجود انتباه كامل من المرسل عندما يقوم بإرسال رسالة، ومن المستقبل عندما يقوم بعملية الاستقبال، حتى تصل الرسالة بالشكل المطلوب.

- أن يحقق الاتصال أهداف الإدارة التعليمية والتربوية.

- إمكانية استخدام التنظيم غير الرسمي كوسيلة للاتصال إذا وجدت ضرورة لذلك، وذلك لأنه أسرع في نقل المعلومات، ومن الممكن أن يفيد في نقل المعلومات التي لا يمكن نقلها بالاتصال الرسمي. (محمد السيد أسامة و الجمل، مرجع سابق: 42)

### 8- أشكال الاتصال: Types of Communication

تتعدد أشكال الاتصال وفقاً لعدد الأفراد من جهة وطبيعة العلاقات بينهم من جهة أخرى. وقد أثبتت الدراسات أن درجة الاشتراك التي تسمح بها الأشكال المختلفة للاتصال تختلف فيما بينها بدرجة كبيرة. فالمصادفة الشخصية تمثل أكبر درجة من الاشتراك بينما تمثل الكتب أقل درجة من الاشتراك. وقد رتب العلماء أشكال الاتصال وفقاً لدرجة الاشتراك التي تسمح بها فجاءت في صورة المجموعات الآتية:

#### المجموعة الأولى:

تشمل المحادثات الشخصية - المكالمات التليفونية - المؤتمر التليفوني - اجتماع رسمي - مؤتمرات - مناقشات العمل - إعطاء تعليمات.

#### المجموعة الثانية:

تشمل المسرح - السينما - التليفزيون - الفيديو - الراديو - مكبرات الصوت.

#### المجموعة الثالثة:

تشمل المقابلة الرسمية - البرقيات - التلكس - الفاكس - الخطابات - التقارير - النشرات والكتب الدورية والمنشورات.

#### المجموعة الرابعة:

تشمل الصحف ، الملصقات ، المجلات -الكتب

(أمين زويل ،2010:9-10)

## ثانياً: نظريات الاتصال:

اهتمت الكثير من النظريات بدراسة عملية الاتصال والسلوك الانساني الاتصالي ونذكر منها:

### 1- نظريات التعلم:

نظريات التعلم في الأساس من نظريات علم النفس التي تناولها العديد من علماء النفس من نواحي مختلفة، وبالرغم من كونها تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثها والشروط التي يتوجب أن تتوفر لكي يحدث التعلم، إلا أن لهذه النظرية علاقة وصلة قوية بنظريات الاتصال الإنساني، الذي يحدث فيه تعلم وتعليم في نفس الوقت الذي يحدث بأنواع متعددة، ومن خلاله يمكن أن يتوفر لدينا شكل أساسي من نظريات الاتصال، وأن نظريات علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط التي تعتبر المبدأ الأساسي للاتصال الفعال .

وعليه فإن العلاقة التي تربط بين المثير والاستجابة Stimulus Response تعمل على توفير الوضع الأساسي والمناسب لكل من عملية التعلم وعملية الاتصال .

ولقد قام نيوكمب Newcomb بوصف الأفعال الاتصالية بقوله: إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية، أي موجودة في الحقيقة، أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معاً، 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 ان لم يكن المؤكد أن تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى تغيرات في إطار العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم على اختلافها وتعددتها .

( عمر عبد الرحيم ، مرجع سابق: 111-113).

و عليه، نستنتج أنه لما كانت نظريات التعلم في محاولتها تفسير المبادئ والقوانين التي تضبط عملية التعلم، كالتعلم الارتباطي مثلاً من خلال العلاقة بين المثيرات والاستجابات وتأثيرها على السلوك الانساني فإنها في الأصل تفسر في الوقت ذاته بصورة أخرى طريقة الاتصال بين هذه المثيرات والاستجابات التي لايمكن لهذه الارتباطات أن تنشأ بدونها ، وكذا مدى وضوح الاستجابة لدى المستقبلين من خلال التباين في ردود أفعالهم ونواتج التغيرات في سلوكياتهم ، ثم إن عدم الحصول على الاستجابة المناسبة يقود القائم بعملية الاتصال الى تقييم سير هذه

العملية وإعادة النظر في نوع الارتباطات بين المثيرات المستخدمة لنقل الرسالة أو في خصائص المستقبلين ودوافعهم أو في الشروط التي تحكم الظاهرة الاتصالية حتى يتمكن من التوصل للاستجابة المنتظرة وتحقيق أهداف الاتصال .

## 2-نظريات المعلومات:

تعتمد هذه النظرية على أساس إن الاتصال يعتبر أساس عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الفرد، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام الأول ينصب في تحري وقياس كمية المعلومات في أية رسالة.

و تستند هذه النظرية على أساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها وذلك بتحويلها إلى سلسلة من الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يمكن استخدامه في تحليل عملية الاتصال.

ونظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجاً أو نظرية للسلوك الاتصالي ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال في صياغة المسائل أو المشاكل وصياغة النماذج لدراسة عمليات الاتصال.

وعلى الرغم من ذلك فإن نظرية المعلومات تقوم على امكانية التعبير عن أية رسالة باستخدام مصطلحات نظرية المعلومات وذلك من أجل التحليل، وتقوم هذه النظرية أساساً في أن العلاقة بين المرسل والمستقبل هي أساساً علاقة وسائلية، ولذلك فإنها تقدم إجابة على هذه العلاقة أي أنها تتسق مع ما تنطوي عليه نظرية التعلم، برغم اختلافها عن بعضها البعض (علي فوزي والحداد ، 2014 :204).

## 3-نظرية النسق الاجتماعي

تقدم هذه النظرية منظوراً اجتماعياً للأفعال الاتصالية، ويعتبر بارسونز من أنصار هذه النظرية حيث كان ينظر إلى أن الفعل الاجتماعي له دافع يتمثل في إنجاز بعض الأهداف وهذه النظرية تنظر للفرد على أنه موجهاً نحو هدف معين ويقوم بأداء عمل أو سلوك ما لتحقيق هذا الهدف حيث وراء كل سلوك أو فعل إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لدى الفرد ذاته، وخلال الفعل الاجتماعي يكون الفرد موجهاً بمجموعة من القيم والأعراف الاجتماعية ولهذا فهو ليس حراً في اختيار أفعاله لكنه مقيد بجماعته ومجتمعه.

وطبق بارسونز نظريته على الأفعال الاتصالية حيث وجه اهتمامه إلى نشأة الثقافة الرمزية، وأكد أنه يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والإشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة ويصبح لها دور مهم كوسائل اتصال، كما أن أنساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية.

ومن هنا نجد أن هناك علاقة أوضعها بارسونز بين وسائل الاتصال والضبط الاجتماعي حيث أشار أن النسق الرمزي للمعاني يعتبر عنصراً من عناصر النظام الذي يفرض على الموقف (نجلاء محمد ، 2012 :67).

#### 4- النظرية التوافقية:

تفرض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك توازن (توافق) فإن المشاركين في عملية الاتصال سوف يقاومون التغيير، وعندما لا يكون هناك توازن أو تطابق، فإن المحاولات سوف تبذل من أجل استعادة هذا التوازن.

وفي هذا الصدد قد اقترح نيوكمب "Newcomb نموذجاً من معوقات التناسق أو التناغم وقد استند هذا النموذج على نفس المبدأ الذي يفترض بأن الاتصال يعتبر المنهج الأساسي من أجل مد نطاق الموافقة والانسجام والتناغم، كما إن التوتر الناتج من عدم التناسق وعدم التناغم هو الذي يجعل الأفعال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة. وفي موقع آخر يرى نيوكمب " أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة (متعلمة) لمواجهة هذا التوتر.

و تضع هذه النظرية عددا من الشروط التي تتصل بالدافع الخاص بإرسال وباستقبال الرسائل، وكذلك النمط الذي يشكل السلوك والاتصال، وبطريقة مماثلة فإن هذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يجتنبون المعلومات التي من المحتمل أن تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم وعدم الانسجام، لذلك فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التي يتلقونها بطريقة انتقائية أو اختيارية وفقاً للبنية القائمة لأرائهم .

(علي فوزي والحداد ، مرجع سابق :205).

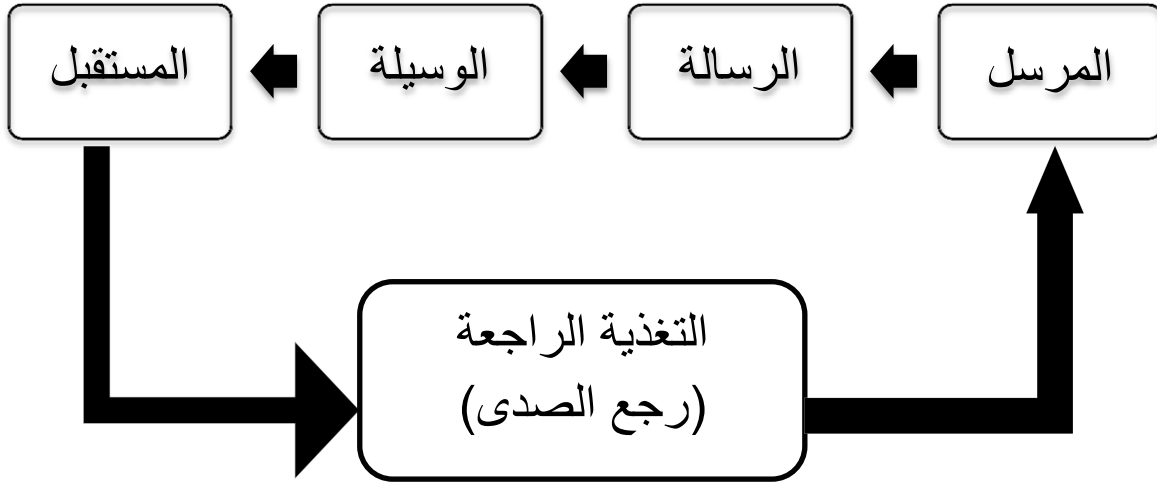


ثالثاً: عناصر الاتصال والعوامل المساعدة على نجاحه :

### 1-عناصر الاتصال:

لكي نفهم كيفية حدوث عملية الاتصال لابد من معرفة عناصرها ، وتحديد خصائص ومواصفات لكل عنصر، ومتطلبات نجاحه ، وما يمكن أن يؤثر فيه ، وعملية الاتصال كما هو موضح في الشكل الموالي تتكون من خمسة عناصر أساسية :

الشكل (02): العناصر الرئيسية لعملية الاتصال ودورته



المصدر: (محمد مطاوع و الخليفة، مرجع سابق:20)

ويأتي فيما يلي تفصيل هذه العناصر:

أ- المرسل : هو مصدر الرسالة وهو الذي يقوم بتهيئة الرسالة ووسيلة ارسالها الى المستقبل ، وقد يكون الة أو هيئة . فالمرسل هو الذي يصوغ الرسالة في ألفاظ ، أو اشارات ، أو رسوم ، أو صور أو أشياء ، أو عينات ، ويهدف الى التأثير بها في الآخرين أو مشاركتهم له فيها .

والمرسل قد يكون المعلم أو المدرس أو المذيع الذي يريد ايصال ما لديه من معلومات أو خبرات أو مشاعر أو اتجاهات إلى الآخرين بقصد التأثير فيهم، ومن المهم معرفته هو أن المصدر ( المرسل ) عندما يكون إنسانا فإنه يستطيع في ضوء استجابة المستقبل تعديل رسالته

وتقويمها ، وتوفير مستلزمات نجاحها بالتأثير المطلوب في المستقبل ، أما اذا كان المصدر آلة كالحاسوب مثلا فإن الجهاز يزود بالمعلومات المخزنة وهي ثابتة وليس بالإمكان إجراء التعديلات عليها لمعالجة قصورها في إحداث الأثر المطلوب في المستقبل ( محسن عطية ، 2008:59).

والمرسل هو أساس أي عملية اتصالية مهما كان مستواها أو موضوع رسالتها وهدفها ، عليه يتوقف نجاحها وتحقيق أهداف الاتصال ، لذا يتوجب توفر جملة من الشروط والمهارات في القائم بعملية الاتصال حتى يتحكم بدقة في مجرياتها ونتائجها .

ب- الرسالة : هي المعلومات ، والخبرات ، والأفكار ، والمهارات التي يراد نقلها الى المستقبل ، وتفاعله معها ، والتأثير فيه لتحقيق أهداف عملية الاتصال أو هي المحتوى الذي يراد نقله الى المستقبل .

وتعرف بأنها مجموعة من الرموز المرتبة التي لايتضح معناها الا من خلال السلوك الذي يبديه المستقبل عند استلامه لها ، وقد تكون مصوغة في صورة لفظية ، أو مطبوعة أو صور مسطحة ، أو أقلام ، أو غير ذلك .

( محسن عطية ، مرجع سابق :60)

### ج- قناة الاتصال أو الوسيلة:

وهي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل الى المستقبل ، ومن أمثلة قنوات الاتصال التي تستخدم في مواقف الاتصال التعليمي : الكتب ، المجلات ، الصحف ، التلفزيون ، الراديو ، الحديث الشفهي ، الحاسوب ، الانترنت . وتتكون قناة الاتصال من أكثر من أداة اتصال ، فمثلا في الموقف الاتصالي التعليمي عندما يشرح المعلم الدرس يعتبر الجهاز الصوتي للمعلم هو الأداة الأولى ، ثم الهواء الذي يحمل الرسالة الأداة الثانية ثم الجهاز السمعي للمستقبل الأداة الثالثة . وتعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال . وتلعب الأجهزة دورا في عملية الاتصال حيث تزيد من سعة الحواس ، فعن طريقها يستطيع الانسان الاتصال من بعد كالرؤية من بعد والسمع من بعد مثل التليفون والتلفاز (المفلح ، 2015: 28).

كما أن الوسيلة دورا مهما في توضيح معاني ودلالات الرسالة من معارف وحقائق ومعلومات مختلفة ، وتسهيل استيعابها من قبل المرسل اليه ، وتزويد من تفاعله كذلك مما يساهم في تجويد الأداء وادارة عملية الاتصال بنجاح والحصول على الاستجابة الفورية.

ويتوقف اختيار وسيلة الاتصال على عدد من الاعتبارات منها:

- السرعة المطلوبة في إجراء الاتصال.
  - عدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم.
  - نوع الرسالة (المحتوى) المطلوب نقلها وأهميتها.
  - مدى وضوح الرسالة أو غموضها وحاجتها إلى الشرح والتفسير.
  - درجة السرية الواجب توافرها.
  - التكلفة المالية للوسيلة المستخدمة (محمد بن عبد الله، مرجع سابق: 282).
- وتوجد العديد من وسائل الاتصال في الادارة التعليمية ومنها :

أ- **المجالس التعليمية** : تلعب دورا هاما في العملية الادارية عن طريق التنسيق بين الأجهزة المختلفة أو عن طريق المشاركة في اتخاذ القرارات التربوية .

ب- **اللجان التربوية** : اللجنة هي مجموعة من الأفراد المتخصصين تكلف بعمل معين أو يوكل إليها القيام بمسؤولية محددة أو تمارس نشاطها عادة في صورة اجتماعية قد تكون دائمة أو مؤقتة.

ج- **الاجتماعات المدرسية** : وتتناول الموضوعات التي تهم المدرسة بصورة عامة من تلاميذ ومدرسين وعاملين ، ويكون لكل اجتماع جدول أعمال يتم إعداده مسبقا قبل الاجتماع ، والاجتماعات قد تتم قبل نهاية أو خلال العام الدراسي (بطاح وطعاني، 2016 : 232)

د- **المكاتبات التعليمية**:

يقصد بالمكاتبات التعليمية التقارير والمذكرات والأوامر والنشرات والكتب الدراسية والرسائل المختلفة والقرارات الإدارية المدرسية ، وتأتي التقارير التي تتم في الغالب بصورة كتابية ورسمية أكثر منها بصورة شفوية في مقدمة الاتصالات الإدارية والمدرسية حيث تعمل التقارير على نقل أو توصيل بيانات أو معلومات معينة (قرارات، تعليمات ، قواعد ، توصيات ، نتائج اجتماعات ، نتائج بحوث ودراسات ، أوامر تكليف بأداء أعمال معينة) من مدير المدرسة إلى العاملين

معها بصورة كتابية للاطلاع عليها وفهمها والاستفادة منها ، وتعتبر التقارير وسيلة هامة لتعريف الإدارة التربوية والتعليمية بالعديد من الأمور المتعلقة بالمدرسة مثل الوضع القائم للعملية التعليمية بالمدرسة وكذلك المشكلات التي تواجه العملية التعليمية من مناهج ومعلمين وإمكانات وغيرها ، كما تعمل التقارير على تسهيل عملية اتخاذ القرارات وذلك لاحتوائها على مجموعة من البيانات الهامة اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة ( نياض ، 2001) ورد في (طلعت محمد ، 2014:159)

#### د- المستقبل :

وهو العنصر الرابع من عناصر الاتصال ، وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تتلقى الرسالة ، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم محتواها والتأثر بها ، فهو أساس تصميم الرسالة ، فكل عناصر عملية الاتصال تعمل من أجل المستقبل ( التلميذ). (المفاح ، مرجع سابق: 29).

والمستقبل أو المتلقي هو الآخر عنصرا هاما في العملية الاتصالية باعتباره الفئة المستهدفة من الرسالة ، فبواسطته يتمكن المرسل من معرفة مدى وصول الهدف من هذه الرسالة واستقبالها بالشكل المرغوب فيه من خلال تقييم التأثير الذي حدث في سلوك المستقبل .

#### هـ- التغذية الراجعة:

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة وفي هذه الحالة يصبح مرسلا وتكتمل دائرة الاتصال الأولى ، وتفتح دائرة الاتصال الثانية هكذا ، والتغذية الراجعة قد تكون ايجابية ( الموافقة والقبول مثل إجابتك صحيحة...تحريك الرأس من اليمين الى اليسار ..) وبالتالي تمثل التغذية الراجعة التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال ، وتجعل عملية الاتصال دائرية حيوية ومستمرة. (المفاح ، مرجع سابق:30)

#### 2- العوامل المساعدة على نجاح عملية الاتصال:

يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منهم:

أ. عوامل تتصل بالمرسل: من أجل أن يتحقق الاتصال الناجح على المرسل:

\* أن يكون محل ثقة المستقبل حتى يتفاعل معه.

\* أن تكون لديه مهارات اتصال عالية، لفظية وغير لفظية، القدرة على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح والمراعية لطبيعة المستقبل.

\* يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، وللرسالة وهدفها.

#### ب.. عوامل متصلة بالمستقبل:

\* مستوى الإدراك الحسي للمستقبل.

\* الإطار الدلالي (تصورات، واتجاهات) المستقبل في الاستجابة للرسالة.

\* دافعية المستقبل للمعرفة .

\* الظروف المحيطة بالمستقبل.

\* سلوك المستقبل نتيجة لفهمه مضمون الرسالة.

#### ج. عوامل متصلة بالرسالة: عند اعداد الرسالة يجب مراعاة ما يلي:

\* أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه ومستوى إدراكه وتلبية احتياجاته.

\* حسن صياغتها ومضمونها من حيث التشويق والاثارة التي تخاطب إدراك المستقبل ويؤدي إلى تفاعله مع الرسالة .

#### د. عوامل تتعلق بوسائل الاتصال:

يجب أن يتوافر عند المرسل عدة وسائل للاتصال (الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير لفظية... الخ) والتي تتناسب مع الهدف من الاتصال وصياغة الرسالة حسب طبيعة المستقبل وميوله وخصائصه. ( معتصم عبد الفتاح ، 2010:196، 197).

رابعاً : مهارات الاتصال الفعال ومعوقاته:

## 1- أهمية مهارات الاتصال:

يطلق بعض العلماء في مجالات الاتصال مصطلح فن الاتصال ومن أمثال هؤلاء العلماء روفيلد Rofield ، وجينس Genis ، وجامبل Gamble وغيرهم، ويطلق هذا المسمى حيث أن عملية الاتصال تعتمد أساساً على المهارات وتستخدم خلال خطواته تلك المهارات من أجل الوصول إلى الأهداف المرغوبة ، وترجع أهمية المهارات في مجال الاتصال للأسباب الآتية:

- مهارة الاتصال تعنى قدرة القائم بالاتصال على أداء دوره من خلال إعداد الرسالة واختيار الوسيلة والتفاعل مع المستقبل بالأساليب المناسبة.

- مهارة الاتصال ضرورية من حيث اختيار مكونات عملية الاتصال بالشكل المناسب والمضمون الواضح من حيث المعلومات، القيم، الخبرات، المكونات الواضحة لموضوع الاتصال.

- مهارة الاتصال هامة لأنها توضح قدرات القائم بالاتصال على استخدام معارفه وخبراته من أجل تحقيق أهداف عملية الاتصال بأقل وقت وجهد وتكلفة.

- تحتاج عملية الاتصال إلى قدرات إقناع على مستوى محدد وواضح .

- مهارات الاتصال ضرورة في عملية الاتصال لأنها تؤكد للمستقبل مدى قدرات المرسل واهتمامه بعملية الاتصال وإمكانياته لموضوع الاتصال من كافة الجوانب وهذا يساهم في تحقيق أهداف الاتصال(نصيف فهمي ، 2010:133).

## 2- تعريف المهارة:

يعرف كوثريل (1999) Cottrel المهارة بأنها: القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما نريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي.

ويستخلص رحاب (1997) تعريفاً للمهارة: بأنها شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم عن طريق المحاكاة والتدريب، وأن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها.

( أحمد عبد اللطيف ،2009: 33،34 )

### 3-تعريف المهارة في عملية الاتصال:

المهارة في عملية الاتصال والمعارف العلمية هي قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات التي لديه من خلال عناصر الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة في الوقت وبالإمكانات المتاحة لديه (نصيف فهمي، مرجع سابق:134).

### 4- بعض المهارات الهامة في عملية الاتصال :

من بين المهارات الأساسية في الاتصال الفعال ما يلي :

#### 4-1مهارة الانصات:

#### أ- تعريف الإنصات:

الإنصات لغوياً، مصدرًا للفعل نصت، بمعنى ترك الكلام من أجل الاستماع وتفهم كلام المتحدث. ويستخدم مصطلح الإنصات كترجمة عربية لاصطلاح Listening بمعنى الإصغاء والاستماع الجيد ومحاولة الفهم.

هذا ويعرف الإنصات بأنه هو إعمال العقل بكامل طاقته في كل ما تم استقباله بمعرفة الحواس المستقبلية، ويتم ذلك بمعالجة الرسالة المستقبلية ذهنياً بالتفسير والترجمة الموضوعية كمرحلة أولية يتلوها مرحلة تالية من المعالجة الذهنية بالتقييم والربط بينهما، وبين غيرها من الموضوعات والأحداث وبناء على نتيجة هذه المعالجات تتم الاستجابة للمؤثر المتمثل في الرسالة وبذلك يتحقق الهدف من الاتصال.

كذلك هناك من يعرف الإنصات بأنه تركيز الانتباه على آراء وأفكار ومشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والجسمية وعدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن الوصول إلى اتجاهات المتحدث.

وهناك فرق بين الاستماع Hearing والإنصات.. فالإنصات أعمل وأشمل من الاستماع والاستماع شرط من شروط الإنصات ومرحلة من مراحلها، والاستماع يتم بواسطة الأذن، بينما الإنصات يتم من خلال العقل.  
( أبو النصر ،2009:151).

وللإنصات الفعال فوائد كثيرة في عملية الاتصال ، منها زيادة ثقة المستقبل في شخصية المرسل وتوطيد العلاقات بينهما، وفهم رموز الرسالة بشكل أفضل وذو معنى أمثل ، وتحفيز المستقبلين على التفاعل الايجابي معاً، ومع المرسل كذلك ، والعمل معاً على اتخاذ قرارات

سليمة بشأن الموضوعات والمواقف الاتصالية المختلفة، ومن ثم تحقق أهداف الاتصال وتطوير مضامينه وطرقه .

#### 4-2 مهارة الحديث:

يحتاج الاتصال الناجح والفعال مع الآخرين منا إلى لباقة في الحديث، واللباقة في مخاطبة الناس تحتاج إلى صفات نذكر منها:

- وضوح الفكرة لدى المتحدث.
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة ( مثل المكالمة الهاتفية أو إرسال خطاب أو فاكس أو عقد مقابلة أو اجتماع)
- البساطة في الحديث.
- التواضع.
- الذوق السليم في الملبس.
- الاختصار في الكلام و خفض الصوت عند الحديث.
- انتقاء الكلمات المعبرة والمؤثرة.
- عرض بعض الأمثلة والخبرات والتجارب وسرد بعض القصص، بما يحقق عنصر التشويق وجذب الانتباه لدى الحاضرين.
- الاستفادة من لغة الجسم (الإشارات ، الحركات ، الإيماءات ، نغمة الصوت) في توصيل الرسالة أو الفكرة للآخرين.
- احترام الناس والموضوعية في التعامل معهم.
- الإنصات للآخرين عندما يتحدثون( أبو النصر ،مرجع سابق:159،160)

#### 4-3 مهارة الإقناع:

أ- تعريف الإقناع : للإقناع عدة تعريفات منها :

- استخدام المتحدث أو الكاتب للألفاظ والإشارات التي يمكن أن تؤثر في تغيير الاتجاهات والميول والسلوكيات.
- عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة أو رأي.
- تأثير سليم ومقبول على القناعات لتغييرها كلياً أو جزئياً من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة.



- وهو أيضًا عملية التأثير على قيم الشخص الآخر ومعتقداته ومواقفه وسلوكه، ويشكل مفهوم التأثير مفتاح فهم عملية الإقناع، ففي الغالب تساوى بين عملية الإقناع والقوة، ولكن الإقناع بالضرورة هو القوة (فالقوة تشير إلى السيطرة أو التحكم بالآخر) (سناء سليمان ، مرجع سابق :205) اذن ، نستنتج أن الإقناع هو قدرة المرسل على إحداث تأثير في سلوك المستقبلين من خلال استخدام كل السبل المتاحة والأساليب الفعالة لتوصيل محتوى الرسالة بطريقة يظهر فيها المرسل قدراته وامكانياته على ادارة العملية الاتصالية بنجاح .

#### ب- أدوات نجاح فن الإقناع:

- القدرة على نقل المبادئ والعلوم والأفكار بإتقان.
- معرفة أحوال المخاطبين وقيمهم.
- الجاذبية الشخصية بأركانها الثلاثة: حسن الخلق - أناقة المظهر - الثقافة الواسعة -
- التفاعل الإيجابي مع الشخص الآخر.
- التمكن من مهارات الإقناع واللياقة من خلال امتلاك مهارات الاتصال وإجادة فنون الحوار مع الالتزام بأدابه. (سناء سليمان ، مرجع سابق : 206).

#### 4-4 مهارة الكتابة:

عندما يكون المرسل كاتباً وتكون الرسالة مكتوبة فإن هذه يقتضي من المرسل أن يتقن مهارة الكتابة ويتمكن منها ويجب أن يهتم بها المعلم أولاً والطالب ثانياً فكلاهما به حاجة إلى إتقان هذه المهارة المهمة في عملية الاتصال وإتقان كل ما يتصل بهذه المهارة من صحة الرسم وحسن الخط وعلامات الترقيم (محسن عطية ، مرجع سابق : 78).

#### - القواعد العامة للكتابة الفعالة:

وتتمثل هذه القواعد في:

- الاكتمال : بأن تحتوي الرسالة الإعلامية على كل المعلومات أو الحقائق
- الإيجاز : قصر الطرائق المؤدية إلى توصيل المعاني
- الدقة : من الأمور الهامة في صياغة النص وتعني الصواب
- الموضوعية : وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصاً متكافئة لإبداء وجهات نظرها.
- البساطة : التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريقة مفهومة وبسيطة يسهل تتبعها.

- المناسبة : وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ .
- التأكيد : للتأكيد على معاني محددة ذات دلالة وإبرازها .
- التخطيط للكتابة المؤثرة : وتتضمن عملية التخطيط للكتابة عدة خطوات أساسية أهمها:
- تحديد الأهداف والأولويات.
- دراسة الجمهور .
- اختيار فكرة الموضوع
- جمع المادة اللازمة .

- تحديد التكتيك الأمثل للكتابة . ( سعد علي وآخرون ، 2020 : 94،95)

وعليه ، فكلما كانت الكتابة ملهمة بشروط جمع الرسالة الإعلامية المراد إرسالها الى الجمهور المستهدف من ناحية المحتوى والإخراج والشكل كانت أكثر فاعلية وتأثيراً في جذب المستقبل نحو قراءتها والتفاعل مع مضمونها.

4-5 مهارة القراءة: تعد القراءة المهارة الرابعة من مهارات الاتصال اللغوي فعندما تكون الرسالة مكتوبة لا بد لها من قراءة وعندما يكون المرسل كاتباً يكون المستقبل قارئاً لذا يجب التمكن من مهارة القراءة من المرسل والمستقبل في ضوء المفهوم الدائري لعملية الاتصال والقراءة من المرسل والمستقبل تقتضي صحة النطق والالتزام بقواعد النحو والصرف والتعبير الصوتي (محسن عطية ، مرجع سابق : 78).

- المهارات اللازمة للقراءة:

- تتدخل في أداء هذه العملية حواس الفرد وقدراته وخبراته ومعارفه وذكائه ومجموعة أخرى من القدرات التي ينبغي توافرها لدى القارئ ليتمكن من القراءة الجيدة ومنها :
- القدرة على النظر الى الكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع.
- القدرة على إدراك المعنى العام للمادة المقروءة
- القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة.
- القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج
- القدرة على التمييز بين أجزاء وفصول وتعريفات المادة المقروءة.
- القدرة على نقد وتمحيص المادة المقروءة ( سعد علي وآخرون ، مرجع سابق : 92-93).

#### 4-6 مهارة الحوار:

الحوار أحد وسائل الاتصال ، وكي يتحقق الهدف منه لابد أن يتطلب مهارات معينة ويتمثل هدف الحوار في الوصول إلى نتائج مرضية لطرفي الاتصال، وتصحيح بعض المفاهيم لدى الطرف الآخر، كما يهدف أيضاً إلى تثبيت بعض الأفكار أو تهذيب سلوك الطرف الآخر ، وتتحدد أهمية الحوار كوسيلة اتصالية فيما يلي:

- أحد الوسائل المستخدمة للإقناع والتأثير.
- يستخدم الحوار لتغيير الاتجاهات السلبية إلى إيجابية.
- التدريب على قبول النقد واحترام آراء الآخرين.
- التخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من المشاعر العدائية والمخاوف.
- وسيلة علاجية حيث يستخدم في حل المشكلات.
- تعديل السلوكيات السلبية(نجلاء محمد ، مرجع سابق:139).

#### 4-7 مهارة الملاحظة:

أ- مفهوم الملاحظة: الملاحظة هي مراقبة مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كان الموضوع يمثل ظاهرة طبيعية أو إنسانية. كما تعرف بأنها الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات والخطة الراهنة للعملاء والمستفيدين والجماعات لاستخدامها في الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لمساعدتهم. (نجلاء محمد، مرجع سابق: 132)

وتهدف الملاحظة إلى تسجيل الأحداث التي تؤكد أو تنفي فروض خاصة بسلوك العميل أو التغييرات التي تحدث في سلوك العميل نتيجة للنمو أو التفاعل الاجتماعي للعميل في مواقفه الطبيعية ، كذلك تهدف إلى تفسير السلوك الملاحظ وإصدار توصيات بشأن السلوك الملاحظ . وقد تمتد مدة الملاحظة من دقائق الى ساعات اعتماداً على طبيعة الظاهرة وإمكانية إجراء الملاحظة(صالح عبد الرحمن،2013:103).

#### ب- أنواع الملاحظة :

- الملاحظة المباشرة: حيث يكون الملاحظون أمام العميل وجها لوجه.
- الملاحظة غير المباشرة : والتي تتم دون ان يدرك المسترشدون أنهم موضوع ملاحظة ويتم ذلك في أماكن خاصة مجهزة لذلك.

- **الملاحظة المنظمة الخارجية** : ويكون أساسها المشاهدة الموضوعية دون التحكم في العوامل التي تؤثر في السلوك ويمكن أن تكون تبعا لسلوك معين ويقوم بها اشخاص آخريين غير المرشد

- **الملاحظة المنظمة الداخلية**: وهي التي تكون من الشخص نفسه لنفسه لذا فهي ذاتية من (من عيوبها أنه لا يمكن تتبعها مع الأطفال).

- **الملاحظة الدورية** : وهي التي تتم في فترات زمنية محددة وتسجل حسب تسلسلها (كل صباح أو كل أسبوع )

- **الملاحظة المقيدة**: وهي الملاحظة التي تتقيد بموقف معين أو بنود فقرات معينة مثل ملاحظة الأطفال في موقف اللعب أو التفاعل الاجتماعي.

- **الملاحظة العرضية**: وهي التي تتم بالصدفة وتكون سطحية وغير دقيقة وليس لها قيمة علمية . كملاحظة العميل في سلوكيات عابرة في المنزل او المدرسة وبالرغم من ذلك فإنها تعطي بعض المعلومات وتستشير بعض الأسئلة.

( صالح عبد الرحمن، مرجع سابق:103-104).

### ج- خطوات وإجراءات الملاحظة :

هنالك عدداً من الإجراءات الضرورية لاستخدام طريقة الملاحظة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، ومن هذه الإجراءات ما يأتي:

- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث للوصول إليه.
- أن يحدد السلوك المراد ملاحظته.
- تحديد الفئات أو الأشخاص الذين سيخضعون للملاحظة.
- تحديد الوقت اللازم والفترة الزمنية التي تحتاجها الملاحظة.
- ترتيب الظروف المكانية والبيئة المطلوبة لإجراء الملاحظة.
- تجهيز الأدوات الخاصة بالملاحظة، مثل كاميرا فيديو، أو قائمة عناصر، أو غيرها .
- مراعاة أن لا تؤدي الملاحظة إلى تدمير الأشخاص أو استيائهم فيما لو عرفوا أنه تجري مراقبتهم.

- مراعاة عدم اختراق خصوصيات الأشخاص دون علمهم.

- حصول الباحث على المعلومات المسبقة والكافية عن الظاهرة موضع الدراسة.

- تسجيل البيانات والمعلومات بشكل نظامي ودقيق، وتسجيلها مباشرة عقب حدوث السلوك.

- تحري الموضوعية والدقة في الملاحظة وأساليبها، وعدم التسرع في تسجيل النتائج.

-المعرفة التامة بأدوات وأساليب القياس، والإحاطة بها قبل استخدامها (المحمودي ، 2019:154).

#### د - مميزات وعيوب الملاحظة:

- مميزات الملاحظة: من أهم مميزات الملاحظة:
- ملاحظة معلومات كمية ونوعية
- أفضل طريقة مباشرة لدراسة عدة أنواع من الأنماط السلوكية
- توفر قدرة تنبؤية عالية نسبياً للتشابه النسبي لظروف السلوك الملاحظ مع السلوك المنتظر أو المتوقع.
- يسجل الباحث ملاحظاته في نفس الوقت لكي تقل أو تعدم احتمالات التمييز أو النسيان.
- تسمح بإعطاء مرونة كبيرة للباحث باستخدام ذكائه وخبرته للكشف عن النشاطات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة.

#### -عيوب الملاحظة: من أهم عيوب الملاحظة

- قد يعطي المرشد تفسيرات للسلوك بدلاً من وصف السلوك.
- قد يعتمد الأفراد موضوع الدراسة إعطاء انطباع جيد أو غير جيد عندما يدركون أن سلوكياتهم مراقبة.
- بعض الظواهر السلوكية لا يمكن ملاحظتها مباشرة.
- نظراً لشدة تركيب الظواهر وتداخلها يصعب على الملاحظ الوقوف بجميع الظروف المحيطة بها.

( أحمد عبد اللطيف، مرجع سابق:223).

ولتفادي هذه العيوب لابد من استخدام طرق وأدوات أخرى إلى جانب الملاحظة خاصة في الجوانب التي يتعذر على القائم بالملاحظة الحصول على المعلومات الكافية كاستخدام المقابلة مثلاً والتمكن من خطواتها بدقة.

#### 5- المهارات اللازمة للمرسل في التعليم:

لنجاح المعلم في العملية الاتصالية التعليمية لابد من امتلاكه للمهارات التالية :

#### 5-1 المهارات اللازمة لتصميم عملية الاتصال:

- تحديد الأهداف التي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقها
- صياغة هذه الأهداف بلغة واضحة محددة بطريقة قابلة للملاحظة والقياس.

- دراسة المحتوى واختيار الأنشطة اللازمة لطبيعة الموضوع وأهدافه، وطبيعة المستهدفين
  - اختيار الأساليب والإجراءات التي تتم بها عملية الاتصال
  - اختيار بيئة الاتصال الملائمة
  - تحديد زمان الاتصال الملائم
  - تحديد المعززات اللازمة لإثارة الدافعية واستمرارها
  - تحديد أسلوب التغذية الراجعة
- 5-2 مهارات التنفيذ :**

- تنظيم مجال الاتصال بطريقة تضمن نجاحه.
- تعريف المستقبلين بأهداف الرسالة
- إثارة دافعية المتعلمين أو المستقبلين
- معالجة العوامل الداخلية المؤثرة في وصول الرسالة وفهمها
- إشراك جميع المستهدفين في عملية الاتصال
- استقبال رد فعل المستهدف باحترام وقبول
- تعزيز الاستجابات الصحيحة المطلوبة
- تعديل الرسالة في ضوء استجابة المستهدف
- إدارة عملية الاتصال والتمكن من مهارات الاتصال غير اللفظي

### **5-3 مهارة التقويم:**

- عملية التقويم تعد من المهمات اللازمة لعملية الاتصال بها يتم الحكم على ماتحقق من أهداف الاتصال، ويجب أن يكون التقويم تشخيصياً وعلاجياً بمعنى يشخص مواطن الضعف فيعالجها ومواطن القوة فيعززها. وتقضي من المعلم التمكن من المهارات الآتية:
- طرح الأسئلة اللازمة لقياس الأهداف.

- ملاحظة أداء المستهدفين وردود فعلهم (محسن علي عطية . مرجع سابق :78-79)
- كما نشير الى أهمية تمكن المعلم كمرسل من مهارة التقويم التكويني أو ما يسمى بالبنائي والذي يتم خلال عملية التدريس ، اذ يزود المعلم بالتغذية الراجعة ومدى تمكن المتعلم من بلوغ أهداف الدرس واستعاب المحتوى التعليمي ، وهو مايجعل المعلم في استعداد تام للبحث عن حلول ومعالجات بديلة وآنية في حال اخفاق المتعلم أو معاناته من صعوبات ، وهكذا يستطيع

المعلم التحكم في مجريات العملية التدريسية والوصول الى نواتج تعلمية ايجابية لدى كل التلاميذ.

## 6- معوقات الاتصال:

من أهم معوقات الاتصال هي :

### 6-1 : المعوقات الشخصية

ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها عكسياً وتعزى هذه المعوقات بصفة عامة إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، وكذلك مدى الثقة بين الأفراد ، فضعف الثقة يؤدي إلى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها.

### 6-2: المعوقات البيئية:

وتنتج هذه المعوقات عن المجتمع الذي يعيش فيه الأفراد سواء داخل المنظمة أو خارجها وأهمها:

- اللغة: هنالك الكثير من الكلمات التي تحمل معاني مختلفة وبالتالي إمكانية الوقوع في خطأ أثناء تفسيرها من قبل المستقبل بعكس ما قصده المرسل، فالمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفرد فهو يستخرجها في ضوء خبرته وعاداته وتقاليده في البيئة التي يعيش فيه.

- التشتت الجغرافي : إن المسافة بين مراكز اتخاذ القرارات ومواقع التنفيذ قد تؤدي إلى صعوبة الاتصال الجيد.

### 6-3: المعوقات التنظيمية:

وتتعلق بشكل رئيسي بالهيكل التنظيمي للمنظمة، وتشمل :

- عدم وجود هيكل تنظيمي مما يؤدي إلى عدم وضوح المسؤوليات
- عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال.
- عدم استقرار الهيكل التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربة لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد.

- القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية والتي تتضمن المستهلكين والموردين وسوق العمل (بطاح و الطعاني ، مرجع سابق:234،233)

ومن أهم العوائق المتعلقة بالاتصال داخل الصف الدراسي وخارجه ما يلي :

- استخدام المعلم الطريقة التقليدية: وذلك حين يقوم المعلم بالإلقاء والتلقين اعتمادا على استخدام الرموز والألفاظ الجافة والمجردة مع عدم استخدام اللغة غير اللفظية لتسهيل فهم هذه المعاني من قبل التلاميذ، كل هذا يدفع التلاميذ إلى الانصراف عن الموقف التعليمي والشعور بعدم الدافعية، وعدم الإحساس بأهمية وقيمة ما يتم تعلمه.

- عدم مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ: قيام المعلم بالإلقاء اللفظي لمحتوى الرسالة وبطريقة واحدة، يجعل عددا كبيرا من التلاميذ لا يستطيعون فهم ومتابعة هذه الرسالة، ومن جانب آخر قد تكون هذه الرسالة بعيدة عن خبرات التلاميذ وكذلك ما يقدمه المعلم من أمثلة قد تبعد عن واقع التلاميذ، فيعتبر ذلك عائقا عن إتمام عملية الاتصال.

- شرود ذهن التلاميذ:

نتيجة للفظية الزائدة من قبل المعلم، وعدم استخدامه للوسائل التعليمية والخبرات التعليمية المباشرة، وعدم استعداد التلاميذ لاستقبال الرسالة، ومعرفتهم السابقة بالرسالة أو المرسل، يؤدي ذلك إلى شرود ذهن التلاميذ وعدم الانتباه والتركيز في الموقف التعليمي وفقد الثقة بالمعلم.

- الظروف الفيزيائية للفصل الدراسي: تتعلق بوجود أعداد كبيرة من التلاميذ في فصول صغيرة الحجم وعلى مقاعد غير مريحة، وعدم الرؤية الواضحة للسطح، وارتفاع السبورة ومكانها غير المناسبين، وسوء التهوية وعدم تنظيم البيئة الصفية مما يعيق نجاح عملية الاتصال التعليمي.

- عدم كفاية المعلم الأكاديمية في أداء وظيفته: إن عدم إلمام المعلم بتخصصه إماما جيدا يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة إلى تلاميذه وفقد الثقة به.

- عدم كفاية المعلم المهنية في أداء وظيفته: إن عدم قدرة المعلم على إدارة الصف والتحكم في تلاميذه، وانخفاض صوت المعلم، وعدم وضوح نبرات الصوت، وعدم القدرة على الاستخدام الجيد للسطح وعدم القدرة على التحدث بلباقة ووضوح، وعدم الكتابة الصحيحة يترتب عليه فشل عملية الاتصال.

- وجود بعض الإعاقات لدى التلاميذ: إن ضعف بعض الحواس لدى التلاميذ مثل طول أو قصر النظر أو ضعف السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل الذي يحقق أهدافها (المفلاح ، مرجع سابق :44-45).

وعليه لا بد من تكوين المعلمين في كيفية الاتصال والتعامل مع التلاميذ الذين يعانون من الإعاقات ، وإدراج ذلك في برامجهم التكوينية قبل وأثناء الخدمة ، وإيجاد البدائل التربوية



و البيداغوجية لتسهيل تعلمهم ، وتهيئة الظروف الفيزيائية والنفسية والبيداغوجية لتسهيل دمجهم مع التلاميذ العاديين وسير عملية الاتصال بنجاح حتى يتمكنوا من تحقيق ذواتهم وبلوغ نواتج التعلم بشكل مناسب .

#### 7- أسباب فشل عملية الاتصال:

#### 7-1 أخطاء تقع في المرسل :

- عندما يعتقد أن الدوافع لا تؤثر في طبيعة و حجم المعلومات .
- عندما يعتقد أن سلوكه في كامل الموضوعية.
- عندما يعتقد أنه يدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون.
- عندما يعتقد أن قيمه و معتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات لديه.
- عندما يتحيز لطبيعة الأمور و الأحداث.
- عندما يستخدم كلمات و مصطلحات يعتقد أن المرسل مدرك لها.
- عندما يرسل رسالته في وقت يعتقد انه مناسب لمستقبلي الرسالة.

#### 7-2 أخطاء المرسل في الرسالة:

- عدم انتقاء كلمات سهلة معبرة.
- لا يفهم معنى المعلومات لديه.
- لا يأتي بحركات جسمية تتناسب مع المعاني التي لديه
- لا يحدد الهدف من الرسالة بدقة.

#### 7-3 وسيلة الإتصال:

- استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع موضوع الاتصال.
- استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع الوقت المتاح للاتصال.
- استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع الأفراد القائمين بالاتصال.
- استخدام وسيلة اتصال لا تتناسب مع الإجراءات الرسمية للاتصال.
- استخدام الوسائل المكتوبة و الشفوية للاتصال (حيث التشويه و التعميم و الحذف و الاختزال).

## 7-4 أخطاء المستقبل:

- عدم انصات الجيد.
- وضع افتراضات مسبقة على المرسل للرسالة.
- التسرع في اشتقاق النتائج.
- تنقية المعلومات التي تصله حسب إرادته، فينتقي منها ما يريد و يهمل الأخرى.
- اختلاف درجة النضج و الفهم لديه عن الآخرين.

## 7-5- أخطاء في الرد على الرسالة:

- عدم الأخذ بنظر الاعتبار الوسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها.
  - تركيز المرسل على الأهداف التي يسعى لإشباعها دون اهتمام بحاجات و دوافع المستقبل.
- (النوايسة، 2012:28،30)

## خامسا: تقنيات و فنيات تصميم الوثائق الاعلامية:

تتنوع المواد الإعلامية تنوعاً كبيراً في طريقة نقلها إلى الملتقى فمنها الإعلام المقروء في الكتب .. والصحف ، ومنها الإعلام المسموع كما في الإذاعة ، ومنها المرئي مثل التلفزيون، ومنها المباشر كالمسرح والندوات .. والمحاضرات .. واللقاءات المباشرة ، ونظراً لتنوع هذه الوسائل فإن المادة الإعلامية المستخدمة لابد وأن تتفق وطبيعة الوسيلة حتى يمكن تحقيق الهدف المرجو من خلال المواد الإعلامية وتأثيرها في المتلقين .. أو الجمهور المستهدف بالاستفادة من طبيعة الإنسان الاجتماعية .. والنفسية .. وسلوكيات الفرد والجماعة ، بقصد دفعه إلى تبني وجهة نظر معينة أو التخلي عن سلوك معين لصالح الجماعة أو المجتمع ككل (إمبابي، 2007:12).

## 1- مفهوم التصميم :

يعد التصميم خطوة هامة وجزءاً أساسياً في عروض تكنولوجيا الوسائط المتعددة المتفاعلة إذ أنه يعنى المعرفة والمهارة في التعامل مع الكمبيوتر، لإبداع وتنظيم الرسومات والتكوينات الخطية والفيديو والموسيقى وتحديد الطرق المنطقية لتعامل المستخدم مع هذه العروض (عباس ناجي، 2015:149).

## 2- بعض وسائل الإعلام التربوي :

- **الملصقات** : هي وسيلة فعالة في حال العناية بها فنيا ، وبانتقاء مضامين تربوية جيدة تسعى الى غرس المفاهيم والقيم والسلوك الايجابي ومحاربة السلوك غير المرغوب فيه . (أبو سمرة، 2009:26-27).

وتتطلب الملصقات تصميماً فنياً خاصاً من حيث الشكل والمضمون يتماشى وخصائص الفئة المستهدفة الموجهة اليها ، وكذلك تبعاً للأغراض التي تهدف اليها سواء كانت تعليمية ، أو تثقيفية أو تكوينية أو توعوية ، وهذا حتى تجذب المستقبلين بشكل فعال وتحقق الأهداف المنتظرة .

- **الكتب والدوريات المتخصصة**: وهي وسائل ضرورية لتثقيف القائمين على التربية والإعلام التربوي ، إذ يمكن من خلالها مناقشة وتحليل وعرض النظريات التربوية والوسائل والأهداف بشيء من التوسع والاستقصاء (أبو سمرة ،مرجع سابق: 27).

## -الإذاعة :

أصبحت الإذاعة المدرسية نشاطاً تعليمياً مكملاً للنشاط الصفّي وذا صلة بالعمل المدرسي، واستخدمت استخداماً مباشراً في العملية التربوية التعليمية، و خصصت برامج إذاعية تعليمية تساهم في المناهج الدراسية، وتقدم خبرات تعليمية متنوعة ، ويتطلب استخدام الإذاعة المدرسية بفعالية أن تتوفر الشروط المناسبة للاستماع الجيد في الصف، وإتاحة الفرصة للنقاش حول الموضوع الإذاعي، وصلته بالقرارات الدراسية و حياة الطلاب . (أبو سمرة ، مرجع سابق: 32).

## - الأترنت :

تعرف الشبكة بأنها : نظام اتصال Communication System يربط الحواسب ومصادرهما ، بحيث يمكن لأي منها الوصول الى الآخر ، واستخدام موارده من تطبيقات وقواعد ومعطيات وغيرها من الخدمات .

والإنترنت هي شبكة عالمية تنظم ملايين الحاسبات في العالم وتتيح لملايين المستخدمين فرصة تبادل ومشاركة المعلومات، وتحتوى مئات الآلاف من الحاسبات المتصلة بالشبكة على كم هائل من البيانات والتي يمكن الدخول إليها من خلال الكمبيوتر الشخصي في أي وقت. ( كابلبي وآخرون، 166:2016-167).

### 3-العناصر الأساسية لتوليف الوسائط المتعددة الناجحة وإنتاجها:

توجد بعض العناصر الأساسية التي تعد ضرورية والتي يجب أخذها في الحسبان لإنتاج وسائط متعددة ناجحة وهي:

- **الجمهور (Public) :** يعد عنصراً أساسياً كونه متلقي المعلومات ، لذا قبل إنتاج الوسائط المتعددة يجب معرفة الجمهور المستهدف لأن ذلك يساعد على ما سيتضمنه البرنامج وذلك من معرفة العمر ومستوى التعليم الخاص بالجمهور وحاجاته وتوقعاته مع العناية بتحديد تركيبة الجمهور الثقافية والجنسية.

- **الأهداف (Objectives) :** لابد من القائم بإنتاج الوسائط المتعددة أن يضع عدة أسئلة في ذهنه وهي: ما المطلوب من البرنامج ؟ وماذا يراد تحقيقه ؟ وما النتائج المتوقعة من الجمهور ؟ وهذه الأسئلة ضرورية في المراحل الأولية لإنتاج أو تطوير تطبيقات الوسائط المتعددة.

- **المضمون (Content) :** وعند إنتاج أو توليف الوسائط المتعددة من الضروري الإنتباه لمضمون الرسالة بما تحويه من البيانات والمعلومات الرئيسة والمحددة ، التي يتم تقديمها للمتلقى من صور في الخلفية ، والنصوص والرسوم والفيديو مما يعود بمنفعة واسعة على الجمهور بفهم المعلومات.

- **التفاعلية: (Interactive) :** وهي المقياس لمعرفة مدى تفاعل الجمهور مع أي موضوع يطرح مع ما ينتج من برامج بواسطة الوسائط المتعددة إذ يكون تحديدها ضروريا لمعرفة ردود أفعال المستخدمين من خلال الأثر المتوقع حدوثه لدى استعمال البرنامج من قبلهم. (مشيل أنولا، 2004) ورد في (عباس ناجي ، مرجع سابق: 150-151).

سادسا: أنواع الاتصال ومستوياته:

1 - نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

1-1 الاتصال اللفظي:

ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال أو لنقل رسالة من المرسل للمستقبل، ولا يجب أن ننسى أن الاتصال اللفظي يجمع بجانب الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية، فعبرة " أهلا وسهلا " قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مختلفة عن معناها الأصلي.

1-2 الاتصال غير اللفظي:

ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، مثل:

- لغة الإشارة: وهي تتكون من مجموعة الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان للاتصال بغيره.
- لغة الحركة أو الأفعال: وتتضمن جميع الحركات التي تنقل بها معان أو مشاعر لمستقبل الرسالة.
- لغة الأشياء: مثل ارتداء الملابس السوداء ودلالاتها، أو وضع أدوات من عصر معين فوق المسرح، لتوحى للمشاهد بزمن المسرحية ( المفلح ، مرجع سابق :31).

1-3 أوجه الشبه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
1. من إنتاج الإنسان	1. من إنتاج الإنسان
2. يستخدم رموزا على شكل كلمات منطوقة ومكتوبة.	2. يستخدم رموزا على شكل إشارات وحركات
3. يستخدم رموزا لها معان	3. يستخدم رموزا لها معان.

(أبو السعيد ، زهير عبد اللطيف ، 2014: 34 )

## 1 - 4 أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
<p>1. تتحكم قواعد اللغة في الاتصال اللفظي.</p> <p>2. الاتصال اللفظي مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية.</p> <p>3. نتعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية. فالطفل السليم يتكلم الكلام والكتابة بعد أن يكون قد تعلم لغة الإشارات أولاً. أي أن الاتصال اللفظي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي.</p> <p>4. يعتقد عدد كبير من العلماء بأن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف</p>	<p>1. تتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية في الاتصال غير اللفظي.</p> <p>2. لغة الاتصال غير اللفظي عالمية، فالابتسامه مثلا تعني الشيء نفسه لكل الناس في العالم، ولكن هناك بعض الرموز يختلف معناها من ثقافة الى أخرى.</p> <p>3. نتعلم الاتصال غير اللفظي في مرحلة مبكرة أو متقدمة من الحياة بعد الولادة مباشرة عن طريق التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الاشارات مثل الابتسامه والعبوس قبل أن يتكلم أو يكتب، فالالاتصال غير اللفظي يسبق الاتصال اللفظي في عملية التنشئة الإجتماعية.</p> <p>4. يعتقد عدد كبير من العلماء بان الاتصال الغير اللفظي مفعم بالعواطف أو يمكن ان يناشد العواطف بقوة فهو أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي.</p>

( احمد العبد أبو السعيد ، زهير عبد اللطيف ، مرجع سابق: 35)

## 2- نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية:

ويمكن تقسيم هذا النوع إلى ستة أنواع:

### 2 - 1 الاتصال الذاتي:

هو ما يحدث داخل الفرد، حيث يتحدث الفرد مع نفسه، ويكون هذا الاتصال شعوري داخلي، ويشمل أفكاره وتجاربه (علي فوزي و الحداد ، مرجع سابق:228). وعليه ، فهذا النوع من الاتصال له أهمية كبيرة تنعكس على الفرد نفسه وعلى علاقته بالآخرين من حوله ، فهو يساعده على فهم نفسه ومعرفة قدراته وامكانياته ودوافع سلوكياته والعمل على تقييمها و تطوير الناقص منها ، وتعديل أهدافه ليصل الى تحقيق النجاح الذاتي بتميز، مما ينعكس ايجابا على تفاعلاته مع الآخرين واستمرار العلاقات الاتصالية الهادفة .

### 2-2 الاتصال الشخصي: Communication Personal

وهو الاتصال الذي يتم بين شخصين (مرسل ومستقبل) وجهاً لوجه دون الحاجة إلى وسائل الاتصال (اتصال المواجهة) ، فيقوم كل طرف بعملية التبادل الشخصي للمعلومات والرموز والأفكار والأخبار، وفي هذه العملية يستفيدوا من الحواس الخمسة والتغذية العكسية التي تحدث من عملية تبادل المعلومات التي نكرت.. ومن أهم الأدوات التي يقوم عليها الاتصال الشخصي (Communication Personal) ومراكزه التي تقوم بالربط والصلة بين الإنسان ومقدار إدراكه للعالم الذي يحيط به أو يعيش فيه الإحساس بذلك (الهاشمي ، 2007 : 96) ويمتاز الاتصال الشخصي بما يلي:

- توافر فرصة حدوث الاتصال في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس.
  - حدوث ردة فعل أو تغذية مباشرة في الموقف.
  - إمكانية سيطرة وتحكم المرسل على عملية الاتصال.
  - إتاحة فرصة التأكد من فهم الرسالة.
  - التعرف على عوائق ومشكلات الاتصال
  - قد يؤثر على السلوك لدى المرسل والمستقبل
  - له فعالية أكبر في مواجهة المعارضة من المستقبل أو جمهور المستقبلين
- (علي فوزي و الحداد ، مرجع سابق:229-230).

## 2- 3الاتصال الجمعي :

ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر مثل أفراد الأسرة ، زملاء الدراسة أو العمل ، حيث تتاح فرصة المشاركة للجمع في الموقف الاتصالي ، ويتمثل الاتصال الجمعي في الدروس والمحاضرات والخطب في المناسبات المختلفة (علي فوزي و الحداد ، مرجع سابق : 230)

## 2-4الاتصال العام public communic :

وهي العمليات التي تتم بين الفرد ومجموعة كبيرة كما هو الحال في المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والأمسيات الثقافية، ويتميز هذا النوع بالتفاعل بين الأعضاء. (سعد علي زاير وآخرون ، مرجع سابق :29).

ويحقق هذا النوع من الاتصال العديد من الأهداف من بينها تبادل المعلومات والخبرات على صعيد واسع من التفاعلات العامة التي تسهم في تطوير شخصية الفرد وتنمية المؤسسات الاجتماعية ، وربط التواصل بالفئات الفاعلة في المجتمع و العمل على تحسين الخدمات التي تقدمها ، تعزيز ثقة الفرد بنفسه واكتشاف قدراته والتعرف على امكانياته، تشجيع الابداع والابتكار ودعم الانجازات الفردية والجماعية ، تطوير المهارات في شتى المجالات ودعم الأفراد للتخطيط لحياتهم ومشاريعهم... وغيرها من أهداف.

## 2-5الاتصال الوسطي : madoi communic

سمي وسطي لأنه يحتل مكانا وسطا بين الاتصال المواجهي والجماهيري، ويشتمل على الاتصال بالهاتف التلكس، الراديو، الفيديو .. الرسالة ذات طابع شخص والمتلقي شخص واحد في الغالب، وهو خليط من أنواع مختلفة من الاتصال وخاصة الجماهيري (سعد علي زاير وآخرون ، مرجع سابق :29)

## 2-6الاتصال الجماهيري:

هو عملية تتسم باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية ويمتاز الاتصال الجماهيري في قدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات والأفراد الغير معروفين للقائم بالاتصال حيث تصلهم الرسالة في نفس اللحظة وبسرعة فائقة مع مقدرة على خلق رأي عام، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلاً، والقدرة على نقل الأفكار والمعارف والترفيه وتشمل وسائل الاتصال الجماهيرية تلك الوسائل التي لها مقدرة على نقل الرسائل الجماهيرية من مرسل إلى عدد كبير من الناس وتتمثل مقدرتها الاتصالية باستخدام



معدات ميكانيكية أو إلكترونية مثل الصحف والتلفزيون والهاتف النقال والأقمار الصناعية والإذاعة... وقد نشأت هذه الوسائل في ظل ظروف تاريخية واجتماعية وسياسية محلية وإقليمية ودولية (حسن مكاي، 2009: 24) ورد في (المشابقة، 2015: 33).

### 3-الاتصال الرسمي وغير الرسمي:

### 3-1 الاتصال الرسمي:

ويتم في إطار بناء تنظيمي يحدد قنواته واتجاهاته ومن أشكال هذا الاتصال:

- **الاتصال من أعلى إلى أسفل** : ويعني تدفق المعلومات والأفكار والمقترحات والتوجيهات والأوامر والتعليمات من الرؤساء الى المرؤوسين.

ويهدف هذا النوع إلى زيادة فهم المرؤوسين للمؤسسة ونظامها ولمسؤولياتهم من اجل تحقيق قدرتهم على العمل ولزيادة ارتباطهم وانتمائهم له ، ويمكن أن يتم من خلال المواجهة والتفاعل اللفظي أو التعليمات الخطية أو الشرح والتوضيح والنشرات والتعاميم والتقارير والإعلانات .

- **الاتصال من أسفل إلى أعلى** : ويشير إلى مايرسله المرؤوسون الى مديرهم من تقارير حول أعمالهم ومهامهم ومشاكلهم وعلاقاتهم داخل المؤسسة ، وتكمن أهمية هذا النوع من إتاحة الفرصة للمرؤوسين للمشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات ، كما انه يساعد رجل الإدارة على معرفة مدى تقبل الأفكار الموصلة وتلافي نشوء المشاكل .

-**الاتصال الأفقي**: ويحدث بين اثنين أو أكثر من أفراد المؤسسة ممن هم في نفس المستوى التنظيمي كاتصال المديرين فيما بينهم أو المشرفين أو رؤساء الأقسام، أو المعلمين . ومن المهم في المؤسسات التعليمية أن توفر قنوات الاتصال بين المدرسين الذين يقومون بتدريس نفس المادة أو بالتدريس في نفس الصفوف وكذلك مدراء المدارس بعضهم بعضا ، فالالاتصال الأفقي يساعد أو يشجع على تدفق المعلومات والأفكار بين الأعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة سواء أكانوا في مدرسة واحدة أم في مدارس منفصلة . كما يساعد أيضا على مزجهم جميعا في مجموعة مترابطة مهنيا واجتماعيا .

(جودت عزت عطوي ، 2014: 96)

### 3-2 الاتصال غير الرسمي:

ويقوم هذا الاتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية، ومن أمثلة هذا الاتصال ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث حول موضوعات تستحوذ على تفكيرهم.

ويتميز الاتصال غير الرسمي بأنه:

-يساعد على معرفة معلومات وأفكار قد لايسمح بذكرها بصورة رسمية .

- يساعد على تنمية الروابط والصداقة والعلاقات الإنسانية الحسنة بين أعضاء الهيئة .

ولكن يعاب على الاتصال غير الرسمي بأنه:

- قد يؤدي إلى وجود التنافس البغيض والتشاحن بين الأعضاء

- قد يؤدي الى احتجاز أو تشويه المعلومات لتحقيق أغراض شخصية

(معتصم عبد الفتاح ، مرجع سابق : 193-194).

وبالرغم من أن هذا النوع من الاتصال يجري خارج الأطر الرسمية للتنظيم ، وله من العيوب ما يعيق سيرورة العملية الاتصالية داخل المؤسسات ، إلا أنه يجدر بالمشرفين والقائمين على المؤسسات التنظيمية المختلفة الاستفادة من مزاياه ومايقدمه من فوائد في تطوير العملية الاتصالية ، وذلك بدراسة وتحليل ما يرد اليهم من رسائل غير مباشرة من المرؤوسين و فك رموزها ، وجعلها تتماشى مع سيرورة الاتصال وأهدافه ان كان مضمونها ايجابيا و يعمل على دعم عملية الاتصال أو تحسين البيئة الاتصالية داخل العمل ، والعمل على ايجاد أساليب واستراتيجيات علاجية أو حلول بديلة ان كان مضمونها سلبيًا ، و العمل على كسب ثقة كل الأطراف وتعديل اتجاهاتهم ، ومحاولة اشباع حاجاتهم بكل الوسائل الممكنة ، وتوحيد جهودهم وتشجيع مبادراتهم الفردية والجماعية ورفع معنوياتهم واشراكهم في مشاريع ومخططات المؤسسة ، و تشجيع وتعزيز القيم والتعاون داخل الأطر الرسمية وغير الرسمية لعملية الاتصال ، وكل ما من شأنه أن يساعد في تحقيق التواصل الفعال الذي يؤدي الى تحقيق الأهداف المسطرة.

## 1-تعريف النماذج:

تعرف النماذج بأنها: عبارة عن محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تضع حدثاً أو نظاماً معيناً في شكل رمزي. وتعرف كذلك على أنها " أدوات رمزية تساعدنا على فهم الظاهرة أو النظام وادراك العلاقات بين العناصر الأساسية في تلك الظاهرة. الانموذج يتيح أبسط وأفضل الطرائق لتفسير التفاعل البشري الذي يتسم بالتعقيد الشديد(سعد علي وآخرون ، مرجع سابق: 30)

## 2-أهداف نماذج الاتصال:

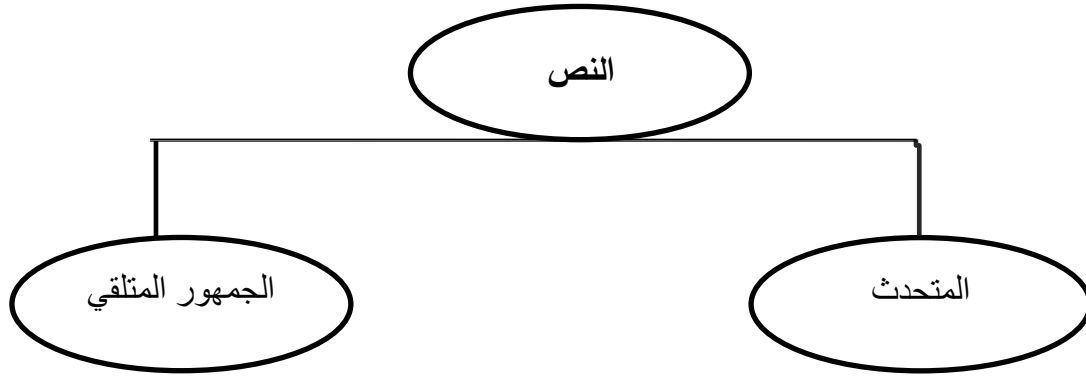
- تنظيم المعلومات: الانموذج يحاول إعادة بناء العلاقات التي يفترض وجود ما بين الأشياء والظواهر التي ندرسها، وذلك في شكل رمزي أو مادي.
  - تطوير الأبحاث العلمية: النماذج تصور أفكار الأشخاص الذين درسوا الظواهر بشكل يتيح للمتلقي تحليل الأسلوب التي تعمل بمقتضاه تلك المتغيرات.
  - التنبؤ من الفهم لمكونات النماذج: فأنا نستفيد من النتائج التي توصلنا إليها وتقدم بناء مواقف أخرى مشابهة في عمليات أخرى لان هنالك علاقة قوية بين الفهم والتنبؤ.
  - التحكم: وهو محاولة السيطرة على الظواهر واستخدامها لصالح الانسان لأن التحكم يحدث ويأتي بعد الفهم والتنبؤ .(سعد علي وآخرون ، مرجع سابق: 31)
- 3-أهم نماذج الاتصال : من أهم النماذج مايلي:

## 3-1نموذج أرسطو:

يعد هذا النموذج من أوائل النماذج التي برزت لتوصيف الحدث الاتصالي كعملية ، والذي يركز على ثلاثة عناصر أساسية وهي: المتحدث ، النص ، المضمون والمتلقي ، ويعتبر نموذج أرسطو توصيفا للحدث الاتصالي بلغة عصره الكلاسيكي والذي يخلو من المفاهيم المعاصرة التي شكلت الاتصال بطابع تكنولوجي ، وسائل الاتصال الجماهيري ، ولذلك يظل هذا النموذج وبكل المقاييس الاتصالية حجر الزاوية في فهم الحدث الاتصالي وعناصره الرئيسية . فالمصدر الاتصالي هنا هو المتحدث الذي يسعى الى توصيل فكرة محددة عبر وسيلة التخاطب المباشر "الخطاب كنص" والذي يحتوي على مضمون الرسالة ، أما المتلقي في هذه الحالة قد يكون فردا أو جماعة أو جمهور عاما، وحسب تصور أرسطو فإن الحدث

الاتصالي بالنسبة له يتمحور حول "الأثر الإقناعي" بالرغم من إمكانية وجود آثار أخرى .  
(الهاشمي ،2007:110). والمخطط الموالي يوضح هذا النموذج:

الشكل (03):نموذج أرسطو للاتصال



1-مصدر متحدث 2-مضمون الرسالة 3- متلقي جمهور

المصدر: (الهاشمي ، مرجع سابق:110)

### 3-2 نموذج شانون وويفر (Weaver & Shannon)

يعتمد هذا النموذج على نظرية المعلومات التي قدمها الباحث "كلود شانون" عام 1948، وتقوم هذه النظرية على مفاهيم رياضية تجعل الاتصال شبيه بعمل الآلات التي تنقل المعلومات، والمكونات الأساسية التي تصنع النظام الاتصالي وفقا لهذا النموذج هي :

1-مصدر المعلومات ( information source )

2 - ينقل رسالة (message)

3-عبر جهاز ارسال (transmitter)

4-يحمل الإشارة ( الرموز encoding signal )

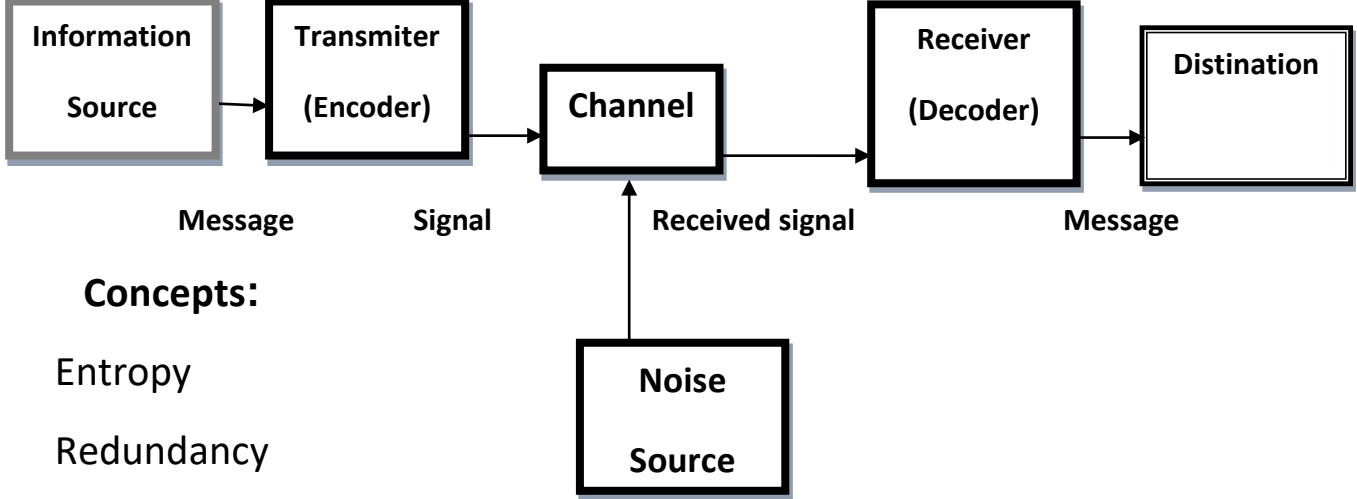
5-يحدث تشويش ( noise )

6-جهاز استقبال يتلقى الإشارة ( decoding )

7-الهدف ( destination ) (نصيف فهمي ، مرجع سابق:67).

والشكل الموالي يوضح ذلك :

#### الشكل (04):نموذج شانون وويفر(Weaver & Shannon) 1949



#### Concepts:

Entropy

Redundancy

Noise

Channel Capacity

المصدر : (محمد السيد والجمل، 2014:133)

ويحاول هذا النموذج الإجابة على تساؤل رئيسي هو : كيف يمكن للمصدر أن ينجح في توصيل رسالته إلى هدفه بأقل قدر من التحريف أو الخطأ الناجم عن التشويش؟ ولذلك تم تحديد مجموعة من المفاهيم الهامة في هذا النموذج مثل التشويش والذي قد ينشأ من المرسل أو الرسالة أو المستقبل ، وأيضاً مفهوم الانتروبي Entropy والذي يعني العشوائية في بناء الرسالة أو سوء التنظيم ، والحشو والزيادة وعلاقتهما بفهم الرسالة. ورغم أهمية هذا النموذج والذي حاول الاستفادة من النظريات الرياضية والهندسية والفيزيائية ، والذي يعتمد أساساً على الجوانب الفنية للاتصال ، فإن هذا النموذج يكتنفه العديد من العيوب لعل أهمها انه ينظر إلى الاتصال على أنه خطي أي يسير في خط واحد ولا يشير إلى أن الاتصال عملية دائرية ، ولذلك فقد أضاف العالم "نوبرت وينر" إلى هذا النموذج فيما بعد مفهوم "رجع الصدى " .

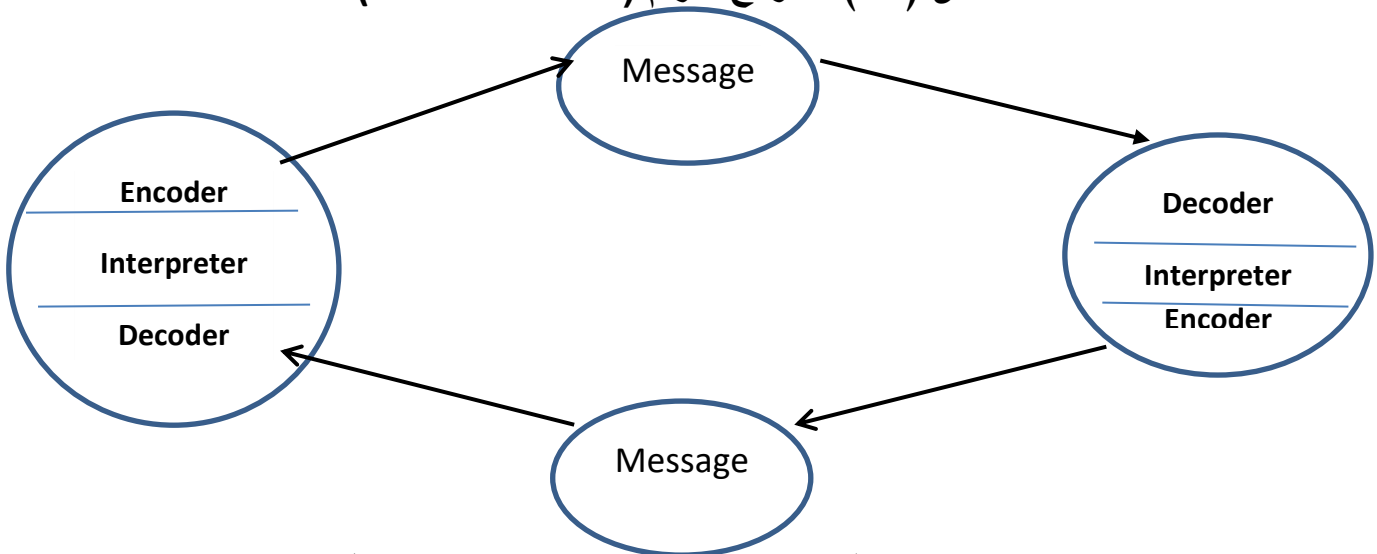
(محمود حسن ، مرجع سابق : 217-218)

### 3-3- نموذج شرام (Schramm) :

اطلق على هذا النموذج اسم الخبرة المشتركة ( وحدة التجارب ) وقد نشر شرام نموذجه عام 1954 من خلال موضوعه كيف يحدث الاتصال؟ ويعتبر نموذجه مكملا لنموذج شانون واستهدف تطبيقه بصورة افضل من ناحية التفاهم بين البشر ، وقد ادخل فكرة التجربة المشتركة الى النموذج ، والتي قصد بها وحدة المؤلف والافكار والرموز المشتركة بين المرسل والمستقبل ، والتي تحدد فاعلية الاتصال . وقد أوضح طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فردا او مؤسسة ، والرسالة يمكن ان تكون بشكل مكتوب او بصوت اذاعي ، اشارة باليد او اية اشارة ذات معنى ، بينما المستقبل فقد يكون شخصا مستمعا او مشاهدا او عضوا مشاركا في مناقشة او حوار ..واكد على اهمية تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل حيث ان الاتصال عنده دائري وليس في اتجاه واحد(محمد السيد والجمل، مرجع سابق: 136)

وفيما يلي شكل نموذج شرام:

الشكل (05): نموذج شرام (Schramm1954) :



المصدر: (محمد السيد والجمل ،مرجع سابق: 136)

وقد ميز بين ثلاثة مراحل لتكوين واستلام مادة الارسال "البت" وهي :

- المرسل : وضع الشفرة ، اي وضع البيان بشكل علني
- الرسالة : (التفسير): ويعني تحديد الشفرة المستخدمة
- المستقبل : وقصد به فك الرموز وقراءة الافكار (محمد السيد والجمل ،مرجع سابق: 137)

### 3- 4 نموذج بيرلو Berlo

يرى صاحب هذا النموذج أننا نقوم بعملية الاتصال مع الآخرين لكي نؤثر عليهم بالموضوع أو المعلومات التي نريدها ونقوم في إرسالها، وأن أية عملية اتصال يجب أن يكون لها هدف التي تعمل وتسعى لتحقيقه، فالناس يسعون ويعملون بصورة دائمة ومستمرة للتأثير في بعضهم وفي البيئة التي يعيشون فيها، وتربطهم فيها علاقات مختلفة مع غيرهم من الأفراد.

وعلى هذا الأساس يجب على القائم بالاتصال أي المرسل " أن يعرف معرفة تامة الهدف الذي يهدف ويرغب في تحقيقه و التأثير الذي يريد أن يحققه، بالإضافة إلى نوع هذا التأثير والاستجابة التي يريد الحصول عليها من المرسل إليه .

(عمر عبد الرحيم ، مرجع سابق :133)

ويعرف هذا النموذج باسم نموذج (SMCR) وهي الأحرف الأولى لعناصر نموذجها والتي تتمثل في:

1-المصدر Source: وقد يكون المصدر هو الصحافة، مؤسسات البحث ، الحكومات المؤسسات الاجتماعية، التلفزيون، الإذاعة النشر.

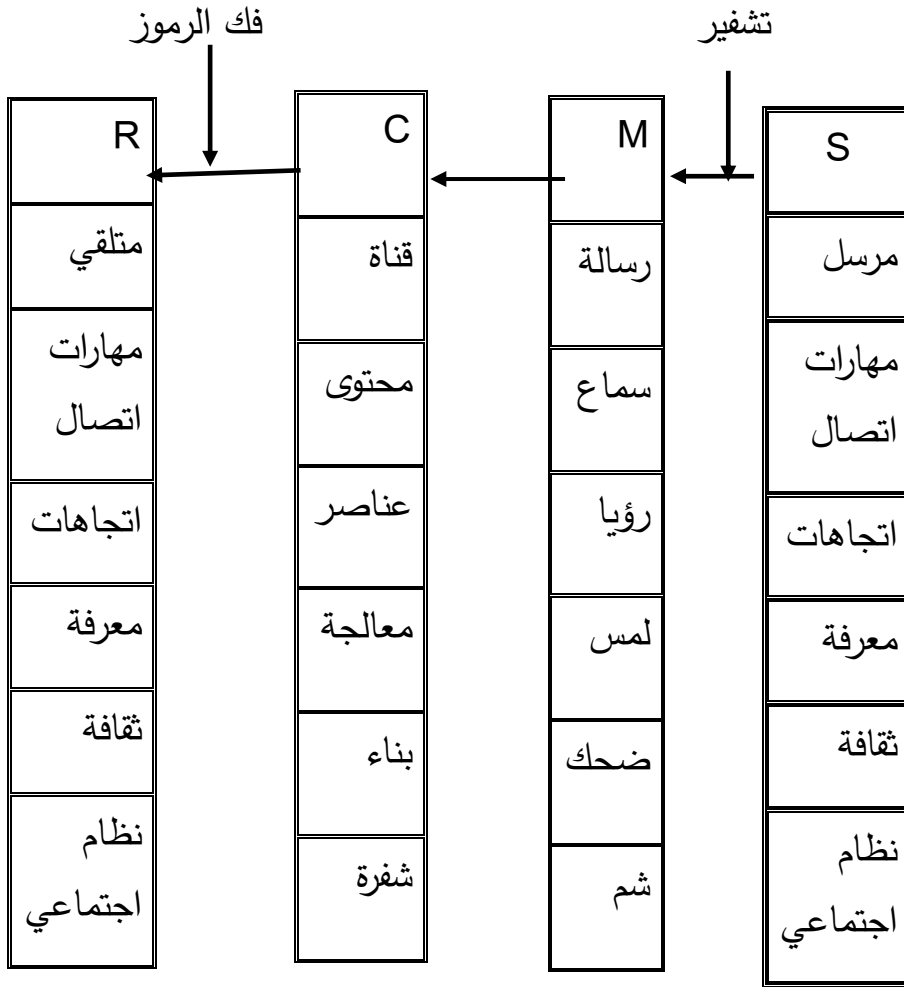
2-الرسالة Message :وقد تكون كلمات رموزاً رياضية، أو صوراً.

3- القناة Channel : الوسائل المطبوعة، والإلكترونية.

4-المتلقي Receiver الجمهور العام، الجمهور الخاص ( الهاشمي ، مرجع سابق :116)

ونوضح فيما يلي مخطط هذا النموذج:

## الشكل (06): نموذج دفيد برلو



المصدر : ( جودت شاكر، 2013:214)

والملاحظ على هذا النموذج أنه لا يعكس عملية الاتصال بدقة إذ أنه يتجاهل رجوع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل ( سناء سليمان ، مرجع سابق:59)

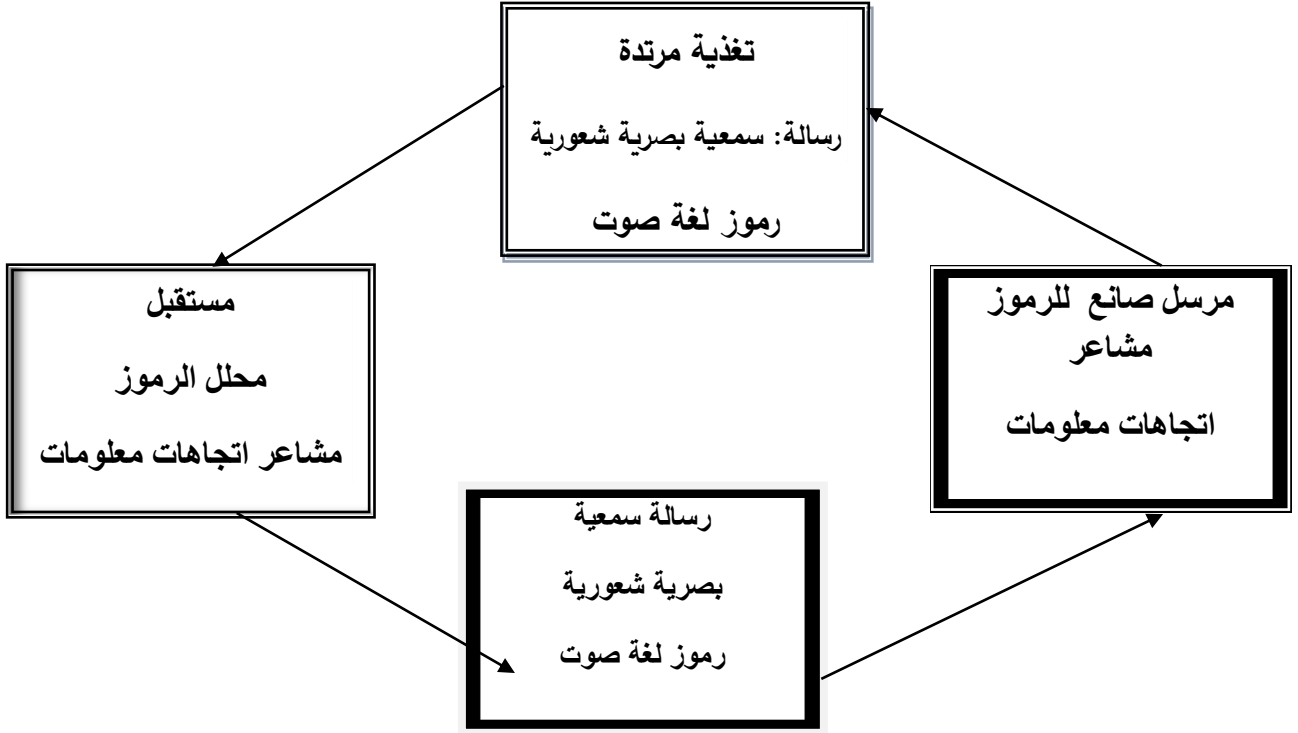
### 3-5 نموذج روس Ross

الاتصال في هذا النموذج عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تحدث بين الافراد والجماعات ، وهو يسير في اتجاهين ، فالاتصال عبارة عن عملية ديناميكية مستمرة ومتغيرة ، ففي عام 1965 وضع روس هذا النموذج وهو مكون من : مرسل ، رسالة ، قناة ، مستقبل ، تغذية عكسية ، السياق(جودت شاكر، مرجع سابق: 217).



والشكل أدناه يوضح ذلك :

الشكل (07): نموذج روس Ross



المصدر : (جودت شاكر، مرجع سابق :217)

ويؤكد روس على الموقف او الظرف او السياق العام الذي يحدث فيه الاتصال ، كما يتأثر بالمشاعر والاتجاهات والمعلومات والعواطف والثقافة التي يحملها كل من المرسل والمستقبل (جودت شاكر ، مرجع سابق :218).

### 3-6 نموذج لاسويل lasweus

وضعه عالم السياسة الأمريكي هارولد لاسويل عام 1948، واستخدم بشكل كبير في الدراسات الاعلامية والاتصالية. وقد صاغ لاسويل نموذجه من خمس أسئلة (من ؟ ماذا؟ بأي واسطة؟ لمن ؟و بأي تأثير؟)، ويعتبر هارولد لاسويل مؤسس ( الطريقة الكمية لتحليل المضمون). ويقول لاسويل إن الطريقة المناسبة لوصف عملية الاتصال وذلك بالإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- من يقول ؟ ← المرسل
  - 2- ماذا يقول ؟ ← الرسالة
  - 3- لمن يقول ؟ ← المستقبل
  - 4- بأي وسيلة أو قناة؟ ← الوسيلة
  - 5- ما التأثير ؟ ← التغذية الراجعة
- (المفاح : مرجع سابق:،،103،102)

### 3-6 نموذج ويستلي Wastley وماكلين Maclean:

إن هذا النموذج يشير إلى أن الرسالة لا تبدأ من مصدر بل بمجموعة من الإشارات، والرسائل وميز بين الاتصال الجماهيري والشخصي وأثر العلاقة بينهما وتوسع في مفهوم التغذية الراجعة ومفهوم الرسالة (محسن علي عطية ، مرجع سابق : 77) .

## سادسا: كيفية الاتصال اثناء المقابلات الفردية والجماعية

تعتبر المقابلة من أكثر الوسائل والأساليب المستخدمة في العملية الاتصالية في المؤسسات الإدارية المختلفة حيث تتجسد وظيفتها وأهميتها والهدف الذي استخدمت لأجله في سلوكيات المستقبلين من خلال استجابات متعددة بدلالات ومؤشرات سلوكية مختلفة تمكن المرسل من فهمها وفك رموزها ، فقد يستخدمها مدير المؤسسة ، وقد يستعين بها الأخصائي النفساني أو مستشار التوجيه لتحقيق أغراض مختلفة كالتوجيه والارشاد ، ولتحقيق هذه الأهداف لابد من القائم بالمقابلة أن يكون على بينة من معرفة شروطها ومراحلها وكيفية تسييرها ، والمهارات الواجب اتقانها في كل مراحل المقابلة.

### 1-تعريف المقابلة :

تعرف المقابلة بأنها : "محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث " (أبو علام ، 2006) ورد في ( المشهداني،2017:113).

### 2-أنواع المقابلة:

- **المقابلة الشخصية:** وهي المقابلة وجهاً لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث. وهذه أكثر أنواع المقابلات استخداماً في البحث العلمي
- **المقابلة التلفونية:** وهي إما أن تكون مكملة للمقابلة الشخصية، أي استكمالاً لبعض المعلومات التي كان الباحث قد حصل عليها، أو أن تجري للأشخاص المبحوثين على الهاتف لأسباب تخرج عن إرادة الباحث والمبحوث.
- المقابلة بواسطة الحاسوب:** فبعد كل هذا التطور التكنولوجي الحديث يكون بالإمكان محاورة الباحث للمبحوثين عن طريق البريد الالكتروني، أو التسجيلات الفيديوية عن بعد (المحمودي ، 2019:142).

ويمكن تصنيف المقابلات حسب أسس ومعايير مختلفة منها:

### 1- المقابلة من حيث وظيفتها:

وتنقسم المقابلات من حيث الوظيفة التي تؤديها إلى مقابلات مسحية تهدف إلى الحصول على المعلومات الضرورية لموضوع معين ، ومقابلات توجيهية وإرشادية تهدف إلى الحصول على معلومات من الشخص المقابل لمساعدته على اكتشاف قدراته وميوله ومشكلاته ، ومقابلات علاجية تشخيصية تهدف إلى فهم مشكلة معينة والأسباب الكامنة وراءها وإيجاد البدائل والحلول اللازمة لها ووضعها في شكل خطة علاجية محددة. (طلعت محمد، مرجع سابق: 156).

### 2 - المقابلة من حيث العملاء

وتنقسم المقابلة من حيث العملاء الذين تحدث معهم عملية المقابلة إلى مقابلات فردية وتعتبر أكثر أنواع المقابلات شيوعا ، وفيها تتم المقابلة بين شخصين فقط كأن تتم بين المدير وأحد المعلمين أو المدير واحد أولياء الأمور فقط ، ومقابلات جماعية كمقابلة المدير مع المعلمين فيما يسمى باجتماع المعلمين أو مقابلة المعلمين مع بعضهم البعض أو مقابلة المدير مع معلمي أحد التخصصات كمقابلة المعلمين مع بعضهم البعض أو مقابلة المدير مع معلمي أحد التخصصات كمقابلته مع معلمي مادة اللغة العربية أو غيرها. (طلعت محمد، مرجع سابق: 157).

### أ- المقابلة الفردية :

تعرف المقابلة الفردية بأنها المقابلة التي تتم بين الباحث وبين مبحوث واحد فقط في وقت واحد ، وذلك لكي يستطيع المبحوث أن يعبر عن نفسه تعبيرا صادقا ، وهي تستخدم في العمليات الإرشادية والعلاجية الفردية ، إذ تتيح للباحث فرصة للتفيس الانفعالي ، وتبادل الآراء والمشاعر للمفحوصين ، كما تتيح للباحث فرصة التعرف على شخصية المفحوص ككل ، وبذلك تعتبر من افضل الوسائل في العلاج والإرشاد النفسي وتستخدم في عمليات التشخيص وجمع المعلومات والعلاج (جودة شاكر، مرجع سابق: 461).

## ب- المقابلة الجماعية :

المقابلة الجماعية هي التي تتم مع جماعة من المبحوثين في وقت واحد ومكان واحد ، وهي تستخدم في الارشاد والعلاج الجماعي ، ولهذا النوع من المقابلات مزايا وعيوب فمن مزاياها :

- الحصول على كثير من المعلومات والتفصيلات خلال عملية التفاعل الاجتماعي
- الحصول على معلومات اكثر فائدة وذلك لكونه يجتمع بأشخاص من خلفيات مشتركة او مختلفة معا
- تحفز بعض الافراد على الصراحة والانطلاق في الحديث من خلال تحفيز الاخرين لهم

### أما عيوب المقابلة :

- احجام بعض المبحوثين عن التحدث عن بعض النقاط المهمة امام الجماعة
- قد يكون مايطرحه الشخص لا يعبر عن رأيه هو وانما انعكاس لرأي الجماعة
- الأفراد الذين يتصفون بطلاقة اللسان ربما يسيطروا على الموقف ويحرمون الاخرين من المشاركة (جودة شاكر، مرجع سابق:461)

### 3 - المقابلة من حيث طبيعة الأسئلة:

وتنقسم المقابلات من حيث طبيعة الأسئلة إلى مقابلات مقننة تحتوى على أسئلة معدة مسبقاً يختار المقابل الإجابة منها وسط مجموعة من الخيارات ومقابلات غير مقننة تطرح فيها على المقابل مجموعة من الأسئلة المفتوحة تعطيه الحرية والمرونة في اختيار أسلوب التعبير عن نفسه. (عريفج، 2004) ورد في (طلعت محمد، مرجع سابق: 156).

### 4- مراحل حدوث المقابلة:

تمر المقابلة في عدة مراحل رئيسية وهامة والتي تتطور فيها المقابلة تطورا واضحا وملحوظا، من مرحلة إلى أخرى، إلى أن تصل إلى آخرها:

#### - أولا: بداية المقابلة

هي عبارة عن مرحلة استطلاعية التي تعمل على التحضير لجوهر المقابلة ويستفيد منها ويستعملها القائم بالاتصال، لكي يقوم بتحديد اتجاهه في المقابلة وتحديد اتجاه الطرف

الأخر في التفاعل والإجابة، بمعنى آخر هي عبارة عن المفتاح الذي يؤدي إلى البدء في المقابلة.

وهذه المرحلة تبدأ بعملية الاطمئنان على وضع الطرف الثاني، بالإضافة إلى الاستماع إلى الأمور الجديدة التي حدثت أن حدثت أو بالقيام بمناقشة الخطوات الأساسية للمقابلة.

#### - ثانياً: مرحلة التفاعل

وتعتبر هذه المرحلة أساس المقابلة ومضمونها الهام، لأن فيها يحدث التفاعل الحقيقي بين طرفي المقابلة، كما وتدور فيها المناقشات والمحادثات وتظهر بصورة واضحة الانفعالات، لأن فيها تعطى الفرصة للطرف المجيب لكي يقوم بالتعبير عن وجهة نظره وأفكاره وآراءه الخاصة في الموقف الاتصالي، وهي تأخذ القسم الكبير من وقت المقابلة. وتتحقق في هذه المرحلة معظم أهداف المقابلة وأغراضها التي أجريت من أجلها.

#### - ثالثاً: نهاية المقابلة:

و فيها يهدأ التفاعل وتقل المناقشة والمحادثة، ويبدأ تلخيص ما حدث من مناقشات وما انتهت إليه من نتائج وتحديد الخطوات التي ستتخذ لحين المقابلة القادمة، وتحديد موعد للمقابلة التالية. وبعد الانتهاء من المقابلة، يجب القيام بعملية أخرى لكي نصل إلى الهدف المقصود منها، وهذه المرحلة هي مرحلة تحليل المقابلة التي يقوم به القائم بالاتصال، وهذا التحليل يحدث في مراحل مختلفة، أولها نقوم بتحليل الموقف وإيجاد العوامل المؤثرة فيه على المجيب، وإلى أي مدى وصل القائم بالاتصال في تخفيف حدة الموقف، وما هي الاحتمالات التي يمكن أن تظهر في المستقبل، بالإضافة إلى المعلومات التي يحتاج إليها في المقابلة القادمة.

أما الجانب الثاني الذي نقوم بتحليله فهو شخصية الطرف الثاني للمقابلة، جوانب هذه الشخصية المختلفة مثل الميول والاتجاهات المختلفة ومدى الاستجابة للقائم بالاتصال، والجوانب الهامة التي هو على استعداد أن يكون متعاوناً فيها، والجوانب التي يحاول الهروب منها. هذا إضافة إلى جانب آخر مهم كذلك يتعلق بتحليل تصرفات القائم بالاتصال، وهذا بعد الانتهاء من المقابلة.

(عمر عبد الرحيم، مرجع سابق: 249، 247).

## 5- شروط المقابلة الجيدة :

لإنجاح المقابلة كأداة اتصال فعالة ، يفترض على الباحث مراعاة جملة من الشروط متمثلة في الخطوات الآتية :

### 5-1 تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة :

يجب على الباحث عند إعداده للمقابلة أن يحدد الهدف من إجرائها وما يريد انجازه، والحقائق التي يريد مناقشتها والمعلومات التي يسعى إليها. وأن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص.

### 5-2- الإعداد المسبق للمقابلة: ويتضمن :

أ - تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة (الأشخاص والجهات التي لديها معلومات كافية ووافية لأغراض البحث).

ب- تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات ، وتكون واضحة وذات صياغة دقيقة وواضحة.

ج- تحديد مكان ووقت المقابلة بما يتناسب مع ظروف المبحوثين والالتزام بذلك .

### 5-3 تنفيذ المقابلة وإجرائها :

هناك عدة أمور على الباحث إتقانها لإثارة اهتمام وتعاون المبحوث هي :

أ - إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث إيجاد المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة حيث يخلق الباحث أجواء صداقة وثقة وتعاون مع المبحوث.

ب- دراسة الوقت المحدد لجمع المعلومات بشكل لبق.

ج- التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة.

د- إذا كانت المقابلة تخص شخصا واحدا محددًا يستحسن أن تكون معه على انفراد بمعزل عن بقية العاملين معه.

هـ- أن يتجنب الباحث تكذيب المبحوث أو إعطاء المبحوث الانطباع بأن جوابه غير صحيح بل يترك للمبحوث إكمال الإجابات ويطلب منه توضيحها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك.

#### 5-4- تسجيل وتدوين المعلومات :

أ - يجب تسجيل المعلومات والإجابات أثناء الملاحظة مباشرة ، ومن الأفضل (إذا أمكن ) تسجيل الحوار بواسطة جهاز تسجيل.

ب- أن تسجل المعلومات بنفس الكلمات المستخدمة من الشخص المعني بالمقابلة (لا يقع في خطأ في استبدال الكلمات).

ج- أن يبتعد الباحث عن تفسير العبارات التي يقدمها المبحوث والإضافة عليها بل يطلب الباحث منه إعادة تفسير العبارات إذا تطلب الأمر ذلك (لا يقع في خطأ الإضافة والحذف)

د- إجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين تسجيل وكتابة الإجابات.

هـ- إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكل نهائي إلى الأشخاص التي تمت مقابلتهم للتأكد من دقة التسجيل.

( المشهداني ، مرجع سابق: 117،115)

وهناك تبادل في الأدوار بين طرفي المقابلة وهما المرسل والمستقبل ، وهناك عدد من الشروط والتي من الممكن الالتزام بها :

- لا نفهم حقيقة مراد المحاور مالم نكن راغبين بجدية في الانصات الى حديثه
- أكثر ما يثير الضجر في نفوس الآخرين هو مقاطعتهم عندما يتحدثون ، وخاصة عندما يتحدثون عن أنفسهم سواء كان حديثهم على سبيل الشكوى او التباهي
- لا تنتقل بالحديث عن أمرا يخصك فيشعر الآخرون حينها انك انسان متمركز حول ذاتك ،او انك لاتعطي اي اهتمام لمشاعر وافكار من حولك
- توفير المعلومات المطلوبة والصحيحة والتي يرغبون بها او يستفيدون منها
- أن يتم تقديم المعلومات بأسلوب ودي وطريقة بناءة
- تجنب الاتصال الصريح او محاولة الدوران حول الموضوع
- استخدام الرسائل غير المباشرة



- استخدام نظرات العيون من آن لأخر للحفاظ على استمرار عملية التواصل
- استخدام جمل قصيرة وواضحة
- العمل على توجيه أسئلة تتبعية (جودة شاكر، مرجع سابق : 457).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن المقابلة أداة هامة ووسيلة لايمكن الاستغناء عنها في جمع المعلومات وفهم استجابات المبحوثين للرسالة و تحقيق الهدف من عملية الاتصال ، وأن أي خلل في مراحلها وخاصة المرحلة الأولى التي تعنى بكسب ثقة المبحوث وتهيئة بيئة الاتصال وفهم الأهداف من ورائها تؤدي الى غموض في فك رموز الرسالة من قبل المستقبل وتضعف ردود أفعاله، وقد تصل الى الكف عن إصدار الاستجابات ، فتفشل عملية الاتصال ، لذلك ولتقادي الوقوع في هذه الأخطاء يفترض على القائم بالاتصال التمكن من مهارات و تقنيات المقابلة قبل استخدامها وتوضيح أهدافها للمستقبل من البداية ، وأن يكون لديه معرفة واسعة بطبيعة المستقبل وخصائصه ، مع مراعاة الظروف الزمانية والمكانية لاجرائها .

#### سابعا : طرق تحسين مهارات الاتصال:

عملية الاتصال عملية هامة تتطلب مجموعة من المهارات المتعددة والخبرة الكافية للحصول على الاستجابات المرغوبة في سلوك المستقبلين ، وعلى المرسل باعتباره الشخص الذي تعتمد عليه إدارة العملية الاتصالية تطوير هذه المهارات باستمرار نظرا لخصائص وطبيعة المستقبلين وتغير البيئة من حولهم والتسارع الهائل في المعارف وتطور التكنولوجيا ، وما تتطلبه من تجديد في آليات التوافق والتكيف، ومعرفة حاجات المستقبلين وكيفية تحقيق الاشباعات لديهم مع مراعاة خصائص الرسالة ومدى انسجامها مع رغباتهم وأهدافهم .

و توجد عدة طرق يمكن اتباعها لتحسين مهارات الاتصال، هي:

#### -المتابعة: Follow Up

التأكد، ليس فقط من وصول الرسالة إلى الطرف المستهدف بها، ولكن أيضاً التأكد من وصول المعنى المستهدف من الرسالة، ومن ثم ضمان الاستجابة في اتجاه هذا المعنى.

#### - تنظيم تدفق المعلومات Regulating Information Flow

أي ضرورة وجود حدود قصوى للمعلومات التي تتدفق للمدير أو الفرد، وذلك للتغلب على حاجز الإفراط في المعلومات.

## - الإفادة من التغذية الراجعة Utilizing Feedback

التغذية الراجعة تمثل قناة عكسية مهمة في أي عملية اتصال، حيث توضح رد الفعل والاستجابة من جانب الطرف الآخر، ومن ثم تساعد المرسل على التأكد من أن الرسالة تم استقبالها وتفهمها وأحدثت الاستجابة المرغوب فيها أم لا. وفي حالات الاتصال وجها لوجه فإن التغذية الراجعة تحدث بشكل مباشر وواضح ، أما في الاتصالات المكتوبة فإن الأمر لا يتم بالصورة نفسها، بل يصعب أحياناً الحصول على المعلومات المرتدة.

## - التعاطف والتفاعل : Empathy/Interaction

ويقصد به أن يكون المتصل موجهاً للمستقبل وليس بذاته. ويتطلب ذلك المعرفة بالمستقبل من حيث خصائصه وتوقعاته. كما يجب أن يحقق المتصل ما يعرف بالتفاعل مع المستقبل خاصة في الاتصالات وجها لوجه.

## - التكرار: Repetition

تبرز أهمية التكرار بصفة خاصة في الرسائل ذات الطبيعة الفنية ، مثال ذلك يتم تزويد الطلاب بمعلومات وفيرة وبأساليب مختلفة ومتكررة عند التحاقهم بالجامعة لأول مرة .

## - تشجيع الثقة المتبادلة: Encouraging Mutual Trust

الحرص على وجود الثقة المتبادلة بين أطراف الاتصال يؤدي إلى تدفق الاتصالات بسهولة بين هذه الأطراف، لذلك يجب على المرسل أن يخلق هذه الثقة المتبادلة ويسعى بشتى الوسائل إلى إنمائها بينه وبين مستقبله.

## - التوقيت الفعال Effective Timing

يرتبط تفاعل الأفراد مع الرسائل إلى حد كبير بتوقيت استقبالها أو تلقيها. لذلك يجب على المدير أن يحدد التوقيت المناسب للاتصال بمروسيه. ( محمد مطاوع ، الخليفة ، مرجع سابق :40-42).

ولتحسين عملية الاتصال واستثمار نتائجها بشكل فعال وتحقيق أهدافها الرامية إلى التأثير في سلوك المستقبلين في جميع المجالات تتطلب كذلك إتقان مهارات الاتصال الأساسية ( مهارة الحوار ، الكتابة ، التحدث ، الإنصات ... وغيرها )، وهذا موازاة مع مهارات الاتصال غير اللفظي التي يجب اعطائها من الاهتمام الشيء الكثير ، نظرا لجدواها في إعطاء صورة واضحة عن مدى تقبل المستقبلين للرسالة وقناعتهم بها ، وعن التصورات والانطباعات التي

يحملونها تجاه مواقف كثيرة تثيرها عملية الاتصال في مجالات مختلفة ، وهذا ما يساهم في تقوية الجانب الوجداني لديهم وتنمية القيم وروح التعاون والثقة المتبادلة داخل البيئة الاتصالية. وتصل أهمية هذا الجانب من الاتصال كذلك إلى دوره في توجيهه و تدعيم سلوكيات المستقبلين واثارة دوافعهم وتنشيط وتعبئة طاقتهم ودفعهم لتقديم كل ما بوسعهم في سبيل انجاح العملية الاتصالية وتطوير أدائهم لكي يظهر في صور ابداعية مختلفة تميز سلوك الشخصيات الإنجازية في الدراسة والعمل ، وغيرها من المجالات التي تساهم في ترقية الأفراد و المؤسسات والمجتمع وخاصة التربوية منها .

كما أنه على المرسل تخطيط الرسالة وبناء محتواها وترميزها بما يوافق مستوى المستقبل وقدرته على المشاركة الفعالة من خلال التمكن من تفكيك الرموز التي وضعت من قبل المرسل . وتجدر الإشارة الى أنه يجب اشراك أطراف الاتصال في التخطيط وتوضيح الأهداف المسطرة وما تتطلبه من عمليات تجنباً لعراقيل ومعوقات الاتصال التي قد تظهر فجأة بسبب عدم ضبط العوامل المؤثرة مسبقاً وخاصة تلك المتعلقة بالمستقبل أو الرسالة باعتبارهما الأساس الذي تقوم عليه العملية الاتصالية ، ويجب أن تكون لدي المرسل قدرة تنبؤية بنوع وقوة الاستجابات المنتظرة من المستقبلين حتى يتحكم في إدارة العملية الاتصالية بنجاح .

ويجب التذكير كذلك بمهارة استخدام وسائل الاتصال المختلفة ومراعاة خاصية التصميم والانتاج والاخراج في توظيفها وكيفية استخدامها في نقل الرسالة بكفاءة ، ووقت استخدامها واختيار النوع الأنسب منها لتحقيق الغاية من الاتصال خاصة ونحن في العصر الرقمي الذي تغيرت جراه العديد من العوامل والمتغيرات ، وأصبحت مراعاة حاجات المستقبلين واهتماماتهم التي تتطلب اشباعات خاصة ضرورة ملحة .

و لا بد كذلك من تحسين مهارات الاتصال الرقمي التي أصبحت مطلبا لا يمكن الاستغناء عنه في أداء مهامنا وتطوير مؤسساتنا ، هذا الى جانب تهيئة البيئة الاتصالية التي تلعب دورا بارزا في تجويد عملية الاتصال وتحقيق أهدافه .

## قائمة المصادر والمراجع:

- أبو سمرة ،محمد عبد الحسين .(2010).الإعلام التربوي - دور الإذاعة المدرسية في العملية التعليمية ط.1.عمان : دار الولاية .
- أحمد العبد، أبو السعيد ، زهير عبد اللطيف، عابد .(2014).مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين .ط.1.عمان-الأردن - عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
- أحمد عبد اللطيف أبو أسعد.(2009).المهارات الإرشادية .ط.1.عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- أحمد محمد بطاح ، حسن الطعاني .(2016).الإدارة التربوية -رؤية معاصرة .ط.1.المملكة العربية الهاشمية -عمان :دار الفكر .
- المشابقة، بسام عبد الرحمن.(2015).نظريات الاتصال .الأردن -عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، نبلاء ناشرون وموزعون .
- النوايسة ، فاطمة عبد الرحيم.(2012).الاتصال الإنساني بين المعلم و الطالب .الطبعة الأولى . عمان : دار ومكتبة الحامد للنشر و التوابع .
- الهاشمي ، مجد الهاشم .(2007).تكنولوجيا الاتصال التربوي .ط.1.عمان :دار المناهج
- المحمودي ،محمد سرحان علي .(2019).مناهج البحث العلمي .ط.3.الجمهورية اليمنية صنعاء:دار الكتب
- المشهداني، سعد سلمان.( 2017 ).مناهج البحث الاعلامي . ط.1. دولة الامارات العربية المتحدة .الجمهورية اللبنانية : دار الكتاب الجامعي .
- الضلاعين ، نضال فاتح، كافي ، مصطفى يوسف ،الضلاعين ، علي فلاح ، الشماليه ، ماهر عودة ، اللحام، محمود عزت .(2016). نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري .ط.1 . عمان- الأردن : دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع
- إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي (2019). تنمية مهارات الاتصال . ط1، القاهرة: المكتب العربي للمعارف.
- جلال خالد ، بن هوارى.( 2019 ).الاتصال والإرشاد المهني، ط1،عمان،الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- جودت عزت عطوي .(2014).الادارة المدرسية الحديثة -مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية .ط.8 عمان الأردن :دار الثقافة للنشر والتوزيع

- جودت شاكر محمود . ( 2013 ).*الاتصال في علم النفس* . الطبعة الاولى . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع
- جيهان ، أحمد رشتي .(د.س).*الأسس العلمية لنظريات الإعلام* .دار الفكر العربي .
- خضرة عمر، المفلح .(2015).*الاتصال -المهارات والنظريات وأسس عامة* .ط1.عمان :دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع
- رائد يوسف، الحاج .(2009).*ادارة السلوك الانساني والتنظيمي* .ط1.عمان -الأردن: دار عيذاء للنشر والتوزيع .
- سعد علي زاير، عهد سامي هاشم ،علاء عبد الخالف المنذلاوي.(2020).*الاتصال والتواصل التعليمي* .ط1.عمان :دار الرضوان للنشر والتوزيع .
- سلمان ، زيد منير .(2012).*الاتجاهات الحديثة في الإدارة المدرسية* .ط1.عمان :دار البداية ناشرون وموزعون
- سليمان ، سناء محمد.(2014) .*سيكولوجية الاتصال الانساني ومهاراته* .ط1.القاهرة :عالم الكتب
- صالح ، قاسم حسين .(2017).*سيكولوجية اللغة والاتصال* .ط1.عمان : دار غيذاء للنشر والتوزيع
- طلعت محمد محمد آدم .(2014).*الإدارة المدرسية الميدانية* .ط1.الاسكندرية : دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر .
- ضياء الدين، محمد مطاوع ، حسن جعفر، الخليفة.(2013).*مهارات الاتصال الفعال*.المملكة العربية السعودية الرياض : مكتبة الرشد ناشرون .
- عباس ناجي، حسن.(2015).*الوسائط المتعددة في الاعلام الالكتروني* - دراسة مقارنة .عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .
- عيساني ، رحيمة الطيب .(د.س) .*مدخل الى الاعلام والاتصال - المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية* .عالم الكتب الحديث ، جدارا للكتاب العالمي .
- علي فوزي ، عبد المقصود ،عطية سالم ، الحداد .(2014).*الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم "الإتصال التربوي -نماذج الإتصال* "مؤسسة شباب الجامعة .
- عمر عبد الرحيم، نصر الله .(2001).*مبادئ الاتصال التربوي والانساني* .ط1.عمان -الأردن :دار وائل للطباعة والنشر

- عبد الرحمن اسماعيل، صالح. (2013). *فنيات وأساليب العملية الإرشادية*. ط1. عمان -الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع
- علي ، إمبابي.(2007). *الإعلام التربوي المقروء في المؤسسة التعليمية ( التحرير ، الاخراج ، الاصدارات ، المسابقات )*. المكتبة الاعلامية سلسلة الاعلام التربوي .العلم والايمان للنشر والتوزيع .
- فضيل ، دليو .(2013). *تاريخ وسائل الإعلام والاتصال*. ط4. الجزائر : دار الخلدونية للنشر والتوزيع .
- كابلي ، طلال حسن ، أسامة سعيد ،علي هنداوي ، مرسى ، محمد عبد الرحمن ، إبراهيم يوسف محمد محمود .(2016). *التعليم الالكتروني، التقنية المعاصرة ومعاصرة التقنية*. ط1.المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية : مكتبة دار الإيمان .
- معتصم عبد الفتاح الشيخ.(2010). *الإدارة التربوية الحديثة وأثرها في التعليم*. ط1.عمان :دار البداية ناشرون وموزعون .
- محمد السيد، أسامة ،عباس حلمي، الجمل .(2014). *الاتصال التربوي رؤية معاصرة*. ط1.دسوق: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع
- محسن ، علي عطية .(2008). *تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال*. ط1، عمان-الأردن :دار المناهج
- محمود ، أمين زويل .(2010). *الاتصالات وسيكولوجية العلاقات الانسانية*. ط1.الاسكندرية:مكتبة الوفاء القانونية .
- مدحت محمد أبو النصر .(2009). *مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين*. ط2.القاهرة -مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر
- محمد بن عبد الله ، آل ناجي .(2016). *الإدارة التعليمية والمدرسية نظريات وممارسات في المملكة العربية السعودية*. ط7.الرياض:مطابع الحميضي .
- محمود حسن ، اسماعيل .(2003). *مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير*. ط1.الدار العالمية للنشر والتوزيع
- نصيف فهمي منقريوس .(2010). *الاتصال بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة*. الاسكندرية :المكتب الجامعي الحديث
- نجلاء محمد ، صالح.(2012). *مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية- الأسس النظرية والعلمية*. ط2.عمان -الأردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع .

- هالة، منصور. (2000). *الاتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه ومهارته*. المكتبة الجامعية الأزاريطة:  
الاسكندرية.