الاتصال والتواصل

تعتبر المؤسسة التعليمية مؤسسة تربوية لتحقيق أهداف مجتمعية، وهي في سبيل تحقيقها لهذه الأهداف ترتكز على عدة مقومات، ويعد المعلم أهم هذه المقومات، وذلك من خلال ما يمارسه من دور قيادي وإداري على مستوى المؤسسة او مستوى القاعة الدراسية، حيث أن المعلم مسؤول مهنياً لأخذ الدور كقائد في التدريس، بواسطة أساليب معينة – كلامية أو غير كلامية – تؤثر على سلوك المتعلمين إما سلباً أو إيجاباً، وعليه فإن إتقان المعلم ماهية الاتصال ودوره الاساسي لإدارة المتعلمين داخل القاعة الدراسية وخارجها أمر ضروري له لتعدد الجوانب التي يتعامل معها، وخاصة ما يتعلق بالعلاقات الإنسانية التي يجب أن تسود بينه وبين المتعلمين والزملاء، لذا اصبح لزاماً علينا ان نتعرف على الاسس النفسية لاستخدام التقنيات التربوية قبل دراسة مفهوم الاتصال والتواصل.

الاسس النفسية والتربوية لوسائل تكنولوجيا التعليم

من الامور التي يجب مراعاتها من قبل المستخدم او المهتم بتكنولوجيا التعليم حتى يتأكد بأنها تؤدي الغاية المطلوبة معرفة الاسس النفسية للوسائل التعليمية القائمة على تكنولوجيا التعليم، حيث تتضمن الاسس السيكولوجية التالية:

1. الادراك : ويعرف بأنه نشاط نفسي يقوم به الفرد ويعني ان يعي الانسان ما حوله في هذا العالم باستخدام الحواس ليفهم الاشياء والاحداث وتمثل حواس الانسان ادوات الادراك الذي يسبق عملية الاتصال، اما بالنسبة لعلاقة الادراك بالوسائل التعليمية فهي ان الوسيلة التعليمية توفر الاساس المناسب من الخبرات الحسية الضرورية للادراك والتعلم.
2. الاتصال: عملية تفاعلية مشتركة بين طرفين (شخصين او جماعتين او مجتمعين) لتبادل فكرة او خبرة معينة عن وسيلة ما، ومهما تعددت اشكال عمليات الاتصال وامكاناتها ومجالاتها نجد انها عناصرها تكاد تكون ثابتة في هذه العملية، وهذه العناصر هي: المرسل، المستقبل، الرسالة، قناة الاتصال، والتغذية الراجعة.

Dr. Awsam

3. التعلم: هناك بعض الاسس النفسية والتربوية على مستخدم الوسيلة التكنولوجية في التعلم ان يراعيها، ومن هذه الاسس:

- الفروق الفردية.
- عدم تشتيت جهد المتعلم باستخدام العديد من الوسائل التي لا فائدة منها.
- انتقاء وتنظيم طرق استخدام الوسائل التكنولوجية في التعلم.
- تجربة الوسيلة قبل استخدامها.
- الموضوعية في استخدام الوسيلة.
- تحديد الغرض من استخدام الوسيلة.
- تقويم الوسيلة.

من هنا يمكن ملاحظة ان الوعي النفسي لاستخدام تكنولوجيا التعليم يساعد على استخدامها بطريقة صحيحة تضمن الحصول على افضل النتائج وتقدم المعلومات في اطر نفسية مقبولة ومناسبة.

مفهوم الاتصال:

يعد الاتصال وظيفة أو مهمة رئيسية من مهام المعلم، وهو عملية يتم خلالها نقل المعلومات والبيانات والأفكار والتوجيهات والإرشادات من شخص (المعلم) إلى المجموعة (المتعلمين) وإحاطتهم علما بها، وتبادلها بينهم بوسيلة أو أكثر من الوسائل الممكنة. وفي الوقت نفسه يعد الاتصال أساس النظم الاجتماعية وعماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد لشتى الأغراض، ويعتبر الاتصال أساس أو عماد حياتنا اليومية، فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين، والاتصال الفعال هو الذي يحدث تبادل وتفاعل بين أطراف الاتصال، والاتصال أيضا عملية نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل والهدف النهائي من هذه الاتصالات هو توجيه أو تغيير سلوك المتعلمين.

عناصر الاتصال ومكوناته:

1) المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل (Sender): هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في

حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. (وبهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمِّز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة). وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

2) الرسالة (Message) : الرسالة هي مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع الذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير. وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءاً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطِّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

3) الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) :الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل، والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

4) المستقبل (Receiver) : يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة، وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل – كما سبق التوضيح – قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز

الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

5) رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) : رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

6) بيئة الاتصال (Communicational Environment): يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

أنواع الاتصال (Communication Types)

1) الاتصال الذاتي (Intrapersonal Communication) :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام كما نراه ونحس به في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي العقل الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

2) الاتصال الشخصي (Interpersonal Communication) :

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويتمثل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة بالمحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. وفي هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد. وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

3) الاتصال الجمعي (Group Communication) :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية ، وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

شروط الاتصال

بما أن الاتصال عملية تفاعل يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات ، فإنه لنجاح هذه العملية لابد من توافر شروط هامة ، في مقدمتها:

1- الوضوح: بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحاً (شرح محتوى المقرر الدراسي) لا غموض فيه حتى يوفر للمستقبل (المتعلمين) أكبر قدر من الفهم، وبالتالي يوفر لهم أكبر قدر من الفائدة.

2- البساطة: بمعنى أن يتم الاتصال (شرح الدرس) بشكل مبسط، خال من التعقيد بحيث يتسنى للرسالة(المعلومات) أن تصل إلى المتعلمين في أقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون أو العلم به.

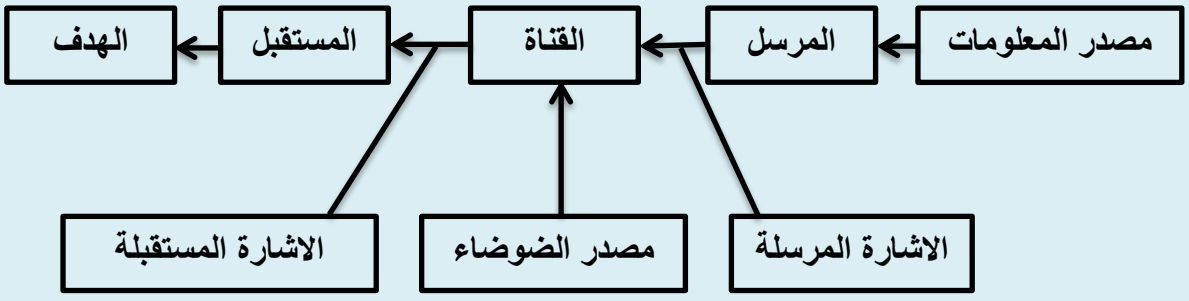
3- سلامة الوسيلة: بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة، تشير إلى المطلوب، وتكون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف إليه الاتصال.

4- الإيجاز: أي البعد عن التطويل والإسهاب الذي قد يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالملل والفتور.

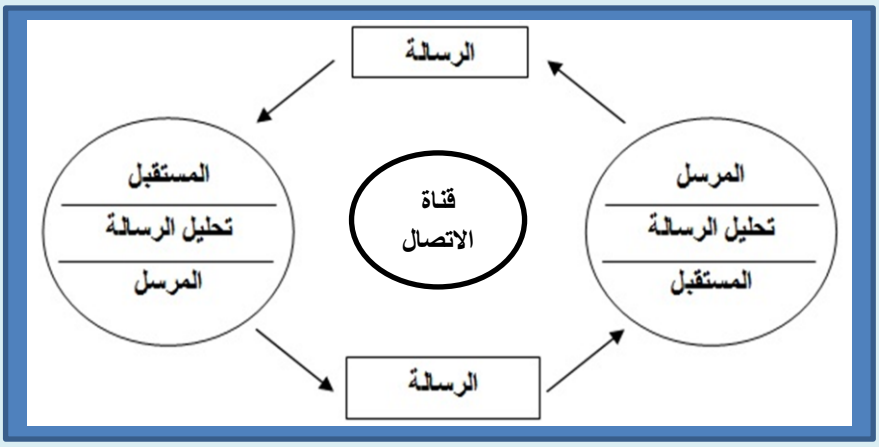
5- التكامل: أي شمول الرسالة (موضوع الدرس) لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.

اهم نماذج الاتصال

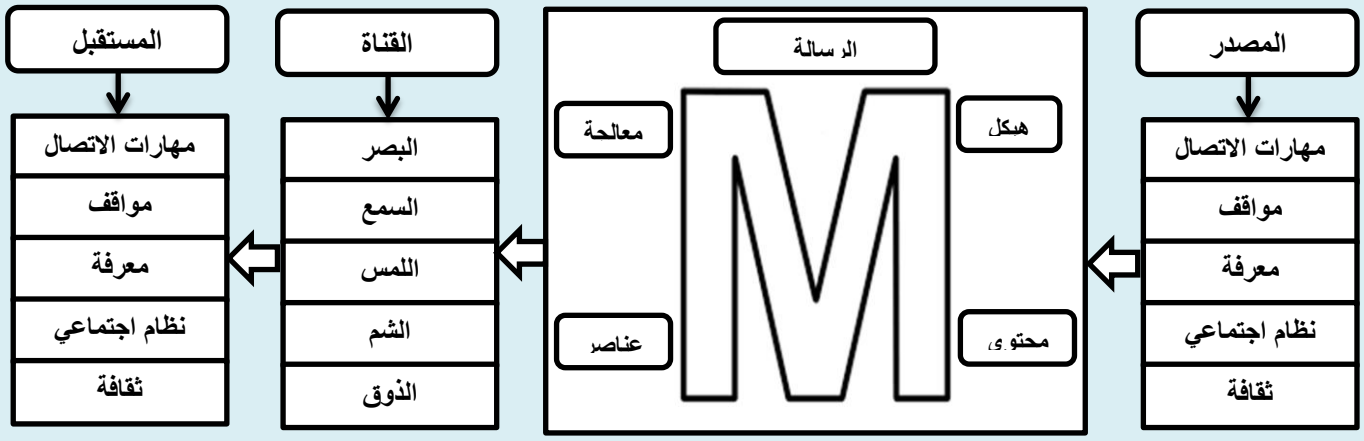
1. **نموذج شانون وويفر (Shannon-Weaver)**: هو نظرية رياضية للتواصل ويعتبر من اكثر نماذج الاتصال شهرة حيث اعتبرت اساساً لتعاريف ونماذج تالية كمحاولة لشرح عناصر الاتصال ويضم هذا النموذج خمسة عناصر هي (المصدر، المرسل، القناة، اشارة مع ضوضاء، مستقبل، وهدف) ، كما وهو موضح في المخطط التالي:



2. **نموذج شرام (Schramm):** وقد اوضح طبيعة المرسل حيث يمكن ان يكون فرداً او مؤسسة، والرسالة يمكن ان تكون بشكل مكتوب او بشكل ملفوظ او حتى اشارة باليد، اما المستقبل فقد يكون شخص مستمعاً او مشاهداً او عضواً مشاركاً، والتغذية الراجعة (أي الرسالة المرسلة من المستقبل الى المرسل) هامة جداً للتغلب على مشكلة التشويش اضافة الى انها تبين كيفية تفسير المستقبل للرسالة، وكما هو موضح في الشكل التالي:



3. **نموذج لاسويل (Lasswell):** عرف لاسويل نموذجه من خلال تساؤلاته الشهيرة (من يقول؟ ماذا يقول؟ بأي وسيلة؟ لمن يقول؟ بأي تأثير) ، واوضح ذلك بالمخطط الاتي:



النظرية الاتصالية

يوضح جون ديوي في كتابه الديمقراطية والتربية اهمية عملية الاتصال والتواصل في تقبل المعارف والمهارات من خلال عملية تسمى بالتعليمية، ويشير ان بناء المجتمع وديموميته واستمراره يتوقف على نقل المعلومات من جيل الى اخر، هذه المعلومات متنوعة خارج المدرسة والتعليم فتشمل القيم والعادات والثقافات، اما داخل المدرسة فتتمثل بنقل المعارف والخبرات والمعلومات من المنهج المقرر الى المتعلمين من خلال امرين مهمين، الاول هو المعلم بما يمتلكه من خبرات وقدرات، والثاني هو الاسلوب التعليمي الذي يعتمد على نموذج تدريسي منطلق من نظرية تعلم ما.

كيف وصنا الى النظرية الاتصالية؟

مع بداية الألفية الثالثة بدأت تنتشر بوضوح عديد من مجتمعات التعلم عبر الويب. وقد واكب ذلك ظهور عديد من التطبيقات والبرمجيات التي تلبي احتياجات هذه المجتمعات، والتي أطُلق عليها مفهوم الجيل الثاني للويب web 2.0 مثل المدونات، وخدمات مشاركة الوسائط، وخلاصات المواقع وهي خدمات أكسبت الإنترنت طابعاً مختلفاً، إذ أصبح مستخدمو الإنترنت مشاركين نشطين ومتعاونين في بناء محتوى الإنترنت. ومع شيوع استخدام هذه الخدمات في العملية التعليمية ظهر مفهوم الجيل الثاني للتعليم الإلكتروني e-learning 2.0 الذي اتسم بنفس السمات التفاعلية للجيل الثاني للويب؛ فتغيرت بذلك طبيعة التعلم الإلكتروني تغيراً جذرياً، وهو ما جعل نظريات التعلم التقليدية مثل السلوكية والمعرفية وحتى البنائية في موقف صعب إزاء تفسير عمليات تعلم غير تقليدية تعتمد بالأساس على خدمات الجيل الثاني للتعلم الإلكتروني. فعلى الرغم من أهمية تلك النظريات في فهم سلوك المتعلم في السياق الاجتماعي غير أنها ظهرت في عصر وزمن لم تكن التقنية جزءاً رئيساً من عملية التعلم.

بداية ظهور النظرية الاتصالية Connectives:

التعليم في العصر الحالي صار في حاجة ماسة لنظرية تصف مبادئه وتطبيقاته باعتباره انعكاسا للبيئة الاجتماعية الجديدة للمتعلمين، والبيئة المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة والقائمة على وسائلها المتنوعة، فقد ظهرت النظرية المعرفية التي تحمل في جوهرها صفة الاتصالية، وهي تسعى جاهدة للتغلب على القيود

المفروضة على النظرية السلوكية والإدراكية والبنائية، عن طريق تجميع العناصر البارزة من الأطر الثلاث (التعليمية–الاجتماعية –التكنولوجية) بهدف استحداث نظريات جديدة وديناميةلبناء نظرية التعلم في العصر الرقمي، وهي تستخدم مفهوم الشبكة Network التي تتكون من عدة عقد تربط بينها وصلات، تمثل العقد المعلومات والبيانات على شبكة الويب، وهي إما أن تكون نصية أو مسموعة أو مرئية. أما الوصلات فهي عملية التعليم ذاتها وهي الجهد المبذول لربط هذه العقد مع بعضها لتشكيل شبكة من المعارف الشخصية، وهذا المفهوم متوافق مع فكرة البرمجيات الاجتماعية المستخدمة في الويب.

وقد اقترح «سيمنز» Siemens عام 2004م النظرية الاتصالية، وعرفها بأنها نظرية تسعى إلى توضيح كيفية حدوث التعلم في البيئات الإلكترونية المركبة، وكيفية تدعيمه بواسطة التكنولوجيات الجديدة، وبالتالي تعد النظرية الاتصالية من النظريات الحديثة التي ارتبطت بالتطور التكنولوجي المعاصر، وتسعى لوضع التعلم عبر الشبكات في إطار فعال.

افتراض النظرية الاتصالية:

تفترض النظرية أن المعرفة موزعة من خلال شبكات وأن الشبكة تتكون من عقدتين على الأقل مرتبطتين مع بعضهما البعض فلا يتم تحصيل المعرفة (وبالتالي التعلم) إلا ببناء معرفة جديدة لدى الفرد وليس بمجرد اكتسابها فقط. ولتكون شخصاً متعلماً يعني أنه لديك القدرة على أن ترى تلك الصلات بين مصادر المعلومات المختلفة مما يمكنك من فهم العالم من حولك والتصرف بإبداع.

توظيف النظرية الاتصالية في عمليتي التعليم والتعلم:

لا يمكن قياس العلم بمجرد الحصول على شهادة في تخصص ما، فطرق التعلم أصبحت متعددة من خلال مئات أدوات التعلم الإلكتروني يجمع الفرد كماً هائلاً من المعلومات من خلالها، حيث يمكن توظيف النظرية الاتصالية في عمليتي التعليم والتعلم من خلال استخدام بعض البرمجيات عبر الويب كما يأتي:

اولاً: المدونات:

تعد المدونات إحدى أكثر شبكات التواصل الاجتماعي شيوعاً واستخداماً للأغراض التعليمية، لأنها تتسم بسهولة إنشائها وقلة تكلفتها إلى جانب سهولة الاستخدام والتحديث والآنية والتفاعل والوسائط المتعددة، ويمكن استخدامها تعليمياً كالآتي:

- إنشاء مدونة خاصة بالمقرر الدراسي.
- إنشاء مدونة خاصة بالطالب.
- إنشاء مدونة خاصة بالمنظمة التعليمية أو التدريبية.

ثانياً: الفيسبوك (FaceBook):

يعد الفيسبوك أحد التطبيقات البارزة في الجيل الثاني من الويب «Web 2.0». إن قصة ظهور الفيسبوك كانت في الأساس كشبكة تواصل اجتماعي بين الطلاب ثم بين الأشخاص بجميع فئاتهم وتوجهاتهم، وفيما يأتي نعرض كيفية توظيف شبكة الفيسبوك في التعليم العام والجامعي على وجه التحديد:

- إنشاء المعلم أو الطالب صفحة لمادة أو موضوع تعليمي ودعوة الطلاب للمشاركة فيه وتبادل المعلومات.
- نشر الصور ومقاطع الفيديو التعليمية المناسبة للمادة وتبادلها بين الطلاب.
- تكوين صداقات وعلاقات مع المهتمين بمادة أو موضوع تعليمي معين من جميع أنحاء العالم وتبادل المعلومات والخبرات بينهم.
- استخدامه كوسيلة لاستمرار العلاقة بين الخريجين للاستمرار في التعلم وتطوير الذات.
- استخدامه كوسيلة لدعوة الطلاب وغيرهم للمناسبات التعليمية المختلفة.

ثالثاً: اليوتيوب:

هو مواقع على شبكة الإنترنت يسمح للمستخدمين برفع ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو، والتعليق عليها وتقييمها. ويمكن توظيف إمكانات «يوتيوب» في التعليم الجامعي من خلال تسجيل المعلم لمحاضراته بالفيديو ورفعها على قناته الخاصة على موقع «يوتيوب»، وكذلك استخدام لقطات الفيديو الجاهزة المتاحة

على الموقع لدعم تدريسه للمادة، كذلك يمكن لطلاب الجامعة تسجيل التكليفات والأنشطة العملية المطلوبة منهم بالفيديو ورفعها على قناة المعلم لتقييمها.

رابعاً: الويكي Wiki:

هو نوع من صفحات الويب تسمح للزوار بإضافة المحتويات وتعديلها دون أية قيود. والويكي في أبسط صوره عبارة عن موقع يمكن قراءته مثل أي موقع آخر، لكن تكمن أهميته وقوته في إمكانية العمل عليه بشكل تعاوني، وإنشاء محتوى الموقع بدون استخدام أية أدوات سوى مستعرض الويب القياسي. وقد اكتسبت مواقع الويكي قوتها وشهرتها في التعليم باعتبارها أداة مثالية للعمل التعاوني، وباعتبارها أداة ويب واعدة بالنسبة للمعلمين والطلاب على حد سواء، ومن امثلتها (https://www.wikipedia.org).

نقد النظرية الاتصالية:

الاتصالية كسابقتها من النظريات تعرضت لنقد من المفكرين والمنظرين التربويين بين مؤيد ومعارض، وفيما يلي بعض الآراء حولها:

- يرى البعض أن الاتصالية لا تستوفي الشروط والمعايير الواجب توافرها في النظرية، ومن أهم هذه الشروط والمعايير: وصف ظاهرة ما وتفسيرها .
- عدم الاتفاق حول هوية النظرية الاتصالية من حيث كونها نظرية تعليم أم نظرية تعلم أو مجرد رؤية تربوية.
- على الرغم من أن التكنولوجيا تؤثر على بيئات التعلم، فإن النظريات المتوفرة حالياً تعد كافية.
- يرى البعض أن الاتصالية هي نظرية التعلم المناسبة للتعلم عبر الإنترنت أكثر من أي من النظريات الأخرى مثل السلوكية، والإدراكية، والبنائية.