وزارة التعليمة العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف – المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: ...../2022

رقم التسجيل (1): 171735080632

رقم التسجيل (2): 171735091678

درجة إمتلاك المعلم لمهارات الاتصال الفعال لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية
دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات ولاية المسيلة

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في

شعبة: علم النفس **تخصص: إرشاد وتوجيه**

إعداد الطالبتين:
-مقورة لمياء
- زرواق خضراء

إشراف الدكتور:
قرساس حسين

السنة الجامعية: 2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

قال تعالى " رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" سورة النمل الآية 19

ومن يتوكل على الله فهو حسبه، نحمد الله سبحانه وتعالى أن وفقنا لإتمام هذا العمل وأمدنا بالصبر على صعوباته، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور المشرف والمحترم "غرساس حسين" على توجيهاته واقتراحاته القيمة وتواضعه.

وإلى كل من ساندنا لإنجاز هذا البحث سواء من قريب أو بعيد .

اللّه فِي عون الْعَبْد مَا كَانَ الْعَبْد فِي عون أخيه

إهداء

بسم المحبة والأمل أهدي عملي المتواضع إلى كل من ساعدني وحثني على السير نحو الأمام.

إلى أحلى كلمة ينطقها اللسان إلى نبع الحنان أمي إلى أبي الغالي

إلى أفراد عائلتي جميعا.

وإلى كل صديقاتي بدون استثناء وإلى كل طلبة قسم علم النفس.

عبير

الملخص:

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة درجة إمتلاك المعلم لمهارات الاتصال الفعال لدى التلاميذ في الطور الإبتدائي وذلك من خلال التوصل إلى أهم وأنسب المهارات التي تساعد المعلم للتواصل مع التلاميذ، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 30 معلم التي اختيارها بالطريقة العشوائية وتوصلنا في النهاية وبعد العمليات الإحصائية وتحليل النتائج، إلى أن كل المهارات الاتصالية لها دور أساسي لا يمكن للمعلم الاستغناء عن أي واحد منها وذلك لضمان التواصل والفهم الجيد جدا لكل من المعلم والتلميذ، وكذا تحقيق الأهداف المرجوة.

الكلمات المفتاحية: المهارة، الإتصال الفعال، المعلم، تلاميذ الطور الابتدائي.

Summary:

The aim of the study was to try to find out the teacher's degree of possession of effective communication skills in elementary pupils by finding the most important and appropriate skills that help the teacher to communicate with pupils The study was conducted on a sample of 30 teachers selected in a random manner and we eventually came up after the statistical processes and the analysis of the results, All communication skills have an essential role to play, none of which can be dispensed with by the teacher in order to ensure communication and a very good understanding of both the teacher and the pupil, as well as achieving the desired goals.

Keywords: skill, effective communication, teacher, primary students.

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

إهداء

ملخص

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة .....

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- الاشكالية.....3

2- الفرضيات.....4

3-أسباب اختيار الموضوع 4

4- أهمية البحث 5

5- أهداف البحث 5

6- مصطلحات الدراسة.....5

7- الإطار النظري للدراسة 10

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.....48

1- الدراسة الاستطلاعية 49

2-الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.....49

3- الدراسة الأساسية 51

4-حدود الدراسة.....53

5-أدوات الدراسة 53

6- الأساليب الإحصائية المستعملة 53

الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولا: عرض نتائج الدراسة 55

ثانيا: تفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة..... 58

خاتمة 62

قائمة المصادر والمراجع 64

فهرس الجداول

الجدول رقم 1: يوضح ثبات استبيان التطوير التنظيمي عن طريق ألفا كرونباخ.....50

الجدول رقم 2: يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات استبيان مهارات الاتصال الفعال مع درجته الكلية.....51

الجدول رقم 3: يمثل طول الفئة ومستوياتها.....55

الجدول رقم 4: يمثل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي المدرسة الابتدائية 55

الجدول رقم 5: يمثل درجة لبعد امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع التلاميذ.....56

الجدول رقم 6: يمثل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الزملاء.....56

الجدول رقم 7: يمثل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الادارة.....57

مقدمة

مقدمة:

إن عملية الاتصال من العمليات الهامة في الحياة الاجتماعية وليست غاية في حد ذاتها.

والاتصال يساعد على تحقيق الأهداف وإدارة الأعمال أو الأنشطة بطريقة جيدة والفوز بتعاون الآخرين، حيث يجعل الأفكار والتعليمات تنمو بوضوح ولنجاح عملية الاتصال وجب تلاشي العوائق من أمامه ومنها مراعاة الطرق والوسائل المستخدمة ودرجة التفاهم بين المعلم والتلميذ.

إن الرسالة التي يوجهها المعلم قد تصل سليمة ويفهمها المستقبل فهما صحيحا ويتقبلها ويتصرف حيالها حسب ما يتوقعه المرسل، أو تعتبر عملية الاتصال في هده الحالة ناجحة وقد تصل الرسالة إلى المستقبل ولكنه لا يفهمها أو لا يقبلها ومن ثم لا يتصرف بالنسبة لها كما يرجو المرسل وفي هذه الحالة فإن الاتصال تعتبر غير ناجحة ربما لا تتصل الرسالة على الإطلاق لسبب أو لآخر وقد تصل ناقصة أو مشوشة.

إن ممارسة المعلم لمهارة الاتصال الفعال من خلال موضوع بحثنا ومن أجل الوصول إلى إجابة على الإشكالية سنقوم بتقسيم البحث إلى مدخل عام تتطرق فيه إلى طرح الإشكالية وعرض الفرضيات الدراسات السابقة وأهداف وأهمية وأسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى المفاهيم والمصطلحات ويليه الجانب النظري حيث الفصل الأول تناول المهارات الاتصال وعناصره وثم يأتي الجانب التطبيقي تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل النتائج ومناقشة نتائج الدراسة مكع وضع خلاصة عامة.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1- الاشكالية:

درجة امتلاك المعلم لمهارات الاتصال الفعال، دراسة ميدانية ببعض الابتدائيات ب"المسيلة" يعد الاتصال مهارة من مهارات الانسانية التي تقوم على تبادل المعلومات ونقل الأفكار والآراء بين الأفراد، حيث أنه يشكل قيمة هامه من قيم الحياة، وفي الوقت الراهن بهدف التقرب من الغير على كافة، الأصعدة وعملية الاتصال كغيرها من العمليات التي تأخذ أشكالا عديدة ومختلفة لتوصيل الرسالة ومضامينها بصيغ متنوعة ومتعددة وذات دلالة، اذ يشير الاتصال على أنه أحد الأساليب والطرق والوسائل التي تستغني على تلبية حاجات الانسان والتعبير عن ما بداخله ومحاولة التأثير على الأخرين فهو من المعايير التي قد تساهم في عملية النجاح في أي ميدان بفعالية أكثر الى الاتصال والاتصال الفعال يلعب دورا مهما في تعزيز النجاح كونه أحد الأساسيات الحياة اذ أنه يتميز بالأريحية والجدية لكلا الطرفين. واعتبار أن الاتصال الفعال هو الجسم الذي يصل الانسان بالأخرين اذ لابد من اتقان أساسيات ومهارات الاتصال الفعال حتى يستطيع هو الأخر تحقيق أهدافه وتزداد علاقته بالمحيط الخارجي، وتزداد أهمية الاتصال الفعال في تحقيق النجاحات العلمية والاجتماعية وذلك باستثمار كافة الامكانات المتاحة بهدف بناء علاقات على أسس من الثقة والمصداقية عن طريق التوصل اللفظي والتواصل الغير لفظي فمهارات الاتصال الفعال تختلف وتتعدد على اختلاف أنواعها حيث تساهم، هذه المهارات في تطوير الاحتياجات التربوية والتعليمية كونها تعتمد على المعارف العلمية الدقيقة وفي توفير بيئة تعليمية مثلى من خلال نقل الأفكار والمعلومات وتبادلها بين التلاميذ ومعلميهم، كما أشارت دراسة النظامي (2002)، هدفت هذه الدراسة لتعرف على مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التعليم في كلية التربية في جامعة اليرموك، وأشارت دراسة تمسك وسنكون (2010)، الى التعرف على أراء معلمين المدارس الثانوية بمهارات الاتصال المتعلقة بإدارة

الصف. الى التعرف على أراد معلمين الدارس الثانوية بمهارات الاتصال المتعلقة بالإدارة الصف.

وبما أن للمعلم دور مهم وأساسي في تطوير العملية التربوية التعليمية من الضروري امتلاكه لمهارات اتصال فعالة تمكنه من القيام بأدوار. بكفاءة ينعكس ذلك على مخرجات التعليم ونواتجه، كما أشارت دراسة سوينسن وآخرون (2007) الى معرفة درجة ارتباط التغذية الراجعة لدى المعلمين بأداء التلاميذ:

ومن خلال ما تم توضيحه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

– ما درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال لدى المعلمين للمدرسة الابتدائية؟

الأسئلة الفرعية:

–هل يمتلك المعلمين مهارات الاتصال مع التلاميذ؟

–هل يمتلك المعلمين مهارات الاتصال مع زملاء؟

–هل يمتلك المعلمين مهارات الاتصال مع الادارة؟

2– الفرضيات:

– يمتلك معلما المدرسة الابتدائية مهارات الاتصال الفعال بدرجة متوسطة.

الفرضيات الفرعية:

–يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع التلاميذ؟

–يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع التلاميذ؟

–يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع الادارة؟

3–أسباب اختيار الموضوع:

1– قلة البحوث والدراسات المحلية في مجال مهارات الاتصال فأغلب الدراسات أجنبية الى بيئتنا العربية حيث تمت ترجمتها.

2– تعلق البحث بالجانب الاجتماعي.

3- قلة الدراسات الميدانية والنظرية والأبحاث العلمية والأكاديمية التي اهتمت بمجال الاتصال الفعال.

4- أهمية البحث:

1- محاولة الكشف عن دور الاتصال الفعال في تنمية المهارات لدى المعلمين.

2- معرفة حقيقة مدى وجود اختلاف في استعمال مهارات التواصل الفعال من معلم الى أخر على حسب اختلاف الشهادة.

3- ابراز دور مهارات الاتصال الفعال في التحقيق من حدة المشكلات التي تعاني منها أغلب المؤسسات التعليمية.

5- أهداف البحث:

1-تسليط الضوء على أهمية الاتصال الفعال في تنمية المهارات لدى المعلم والكشف عن المهارات التي يتضمنها الاتصال الفعال.

3-معرفة المعوقات التي تصادف الاتصال الفعال في تنمية المهارات لدى المعلم.

4-محاولة الكشف عن مدى معرفة المعلم لجوانب الاتصال الفعال علما وعملا.

6- مصطلحات الدراسة

المهارة لغة: المهارة في اللغة العربية تعني "الحذق في الشيء" الماهر الحاذق بكل عمل وجمع، ويقال مهر الشيء ومهر فيه وبه أي أحكمه وصار به حاذق فهو ماهر وفي الحديث النبوي الشريف: "مثل الماهر بالقرآن مثل السفرة" الماهر هنا الحاذق بالقراءة. (جمال أبو الفضل محمد بن مكرم، 1997، ص 104).

وهي اختيار واع للمعرفة وثيقة الصلة بالمسؤوليات المطلوبة من الممارس العام والقدرة على ادماج تلك المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية وبلورتها ثم التعبير عنها بنشاط مهني مناسب تبعا لطبيعة الموقف. (محمد سيد فهمي، 2008، ص 168).

المهارة إجرائيا: فالمهارة هي جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بذل أكبر قدر ممكن من الجهد البسيط أو هي قدرة عالية على الإنجاز سواء أكانت بشكل منفرد أو داخل فريق.

الاتصال: هو عملية ديناميكية يقوم بها الشخص بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما، عن طريق الرموز في ظرف ما.

يعرفه بروكر: الاتصال عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر. (كامل خورشيمراد، 2011، ص 63).

يعرفه الدكتور حسن: أن الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الانتشار أو الشيوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع عن طريق انتقال المعلومات أو الآراء من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين. (محمد منير حجاب، 2007، ص 21).

إجرائيا: إذن فالاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات والآراء بين الأفراد يعتمد على جملة من المهارات لتحقيق الهدف المراد بشكل أفضل.

الاتصال الفعال

يعرف بأنه ذلك الاتصال الذي يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة تجاه أهداف معينة حتى تتحقق هذه الأهداف بأحسن وسيلة وبأقل تكلفة.

ويعرف بأنه عملية إرسال بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصده المرسل. (شعبان فرج، 2009، ص 169).

ويعرف الاتصال الفعال بأنه عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية أي هي تأثير الناس على الناس. (محمد منير حجاب، 2007، ص 13).

المعلم: هو حلقة وصل بين المتعلم والمجتمع لذلك من المهم أن يعمل جاهدا بكل قدراته الذهنية والجسدية معا لتحقيق الموائمة بين متطلباتهما فيعملان سويا وفق تناسق رائع، كل

هذا بالطبع يستوجب أن يملك مقومات تفكير صحيح. (مجدي عبد العزيز إبراهيم، 2006، ص 223).

والمعلم كما يعرفه أيضا أنه يقوم مقام بالاتصال وهو المسؤول عن وضع المناهج في بعض الحالات أوفي عدم إعادة تنظيمه وعرضه بما يتناسب مع قدرات الطلبة والوسائل المتاحة لديه، فالمعلم المتمرس الذي يمتلك مهارات اتصالية عالية يعرف كيف يرفع من دافعية طلبته نحو التعلم وكيف ينمي هذه الدافعية طيلة حياته التعليمية. (حارث عبود، 2009، ص 219).

التلميذ: التلميذ في معجم المعاني الجامع هو جمع كلمة تلاميذ، خادم الأستاذ من أهل العلم أو الفن والزخرفة.

طالب العلم وخصه أهل العصر بالطالب الصغير في المراحل الدراسية الأولى. (معجم المعاني الجامع، 2018، ص 26).

ونجد في لسان العرب لابن منظور: تلميذ، التلاميذ، الخدم والأتباع، أحدهم تلميذ.

أما **اصطلاحا:** فنطلق كلمة تلميذ على الفرد الذي يتابع دراسته في المرحلة الابتدائية، الإعدادية، الثانوية.

هناك من يعرفه على أنه أهل العلم وطلابه وهو الشخص الذي يتلقى علم ومعرفة، أو صنعة ما من المدرس في مؤسسة مدرسية وله نسبة من المسؤولية في عملية الاتصال التربوي ونجاح الفعل التدريسي.

منهجية البحث:

ظر لطبيعة الموضوع واستعمالها للاستبيان اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى أغراض محددة لوضعية أو مشكلة اجتماعية لتحديد الغرض وتعريف المشكلة وتحليلها وتحديد نطاق

ومجال المسح وفحص جميع الوثائق المستعملة بها وتفسير النتائج للوصول الى استنتاجات توجد لأغراض معينة.

في هذا المنهج يهتم الباحث بدراسة الوضع الحالي للظاهرة التي لابد أن تتوفر للباحث أوصاف دقيقة للظاهرة التي يدرسها قبل أن يشرع في الدراسة الفعلية التي تتطلب تطبق وسائل دقيق للتسجيل وتحديد الملاحظات.

1/**أجرد مذكر(2006):** التي هدفت للتعرف درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت لمهارات الاتصال الفاعل وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل، تكونت عينة الدراسة من (291) معلما تم اختبارهم بالطريقة الطبيقة العشوائية وقد أظهرت النتائج أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفاعل مرتفعة من وجهة نظر المعلمين ومستوى دافعية المعلمين نحو العمل في المدارس الثانوية كان مرتفعا. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفاعل ومستوى دافعية المعلمين نحو العمل.

2/ **وفي دراسة النظامي(2002):** هدفت تعرف مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في . . . التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، اذ تكونت عينة الدراسة من (1225) طالبا وطالبة من طلبة مرحلة البكالورياس في كلية التربية في جامعة اليرموك وبعد اجراء المعالجات الاحصائية أظهرت النتائج ما يلي: درجة توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة أظهرت وجود فروق دالة احصائيا في مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس تبعا لاختلاف متغير المستوى الدراسي وكانت النتائج لصالح طلبة السنة 4 متوسط . عدم وجود فروق دالة احصائيا تعزي لمتغير المعدل التراكمي.

3/ سمسك والتنكورت (2010): دراسة هدفت الى تعرف آراء معلمي المدراس الثانوية بمهارات الاتصال المتعلقة بإدارة الصف اذ تكونت عينة الدراسة من (121) معلما من

معلمي المدارس الثانوية في مدينة(katanya) استخدم الباحث طريقة. . . من خلال استبيان مهارات الاتصال الذي طوره الباحثان واشتمال الاستبيان على مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية أما مهارات الاتصال الكتابية فكانت خارج الدراسة وقد أظهرت مهارات الاتصال الآتية: الاستماع الفعال، وارسال رسائل فعالة، واعطاء التغذية العكسية الفعالة أنها سمات أساسية لإدارة الصف.

4/**شيخة السنبل (1421):** هدفت الى التعريف على مدى استخدام معلمات اللغة العربية أسلوبي السير والتوفيق عند القاء الأسئلة الصفية الشفهية في المرحلة الثانوية من مراحل التعليم العام وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق دالة احصائيا وبين الأسئلة الصفية الشفهية التي تطرحها معلمات اللغة العربية أثناء استخدام مهن أسلوبي السير والتوفق كما وجدت فروق دالة احصائيا بين سلوكيات معلمات اللغة العربية أثناء الغائها الأسئلة الصفية الشفهية وعند تلقيهن استجابات المتعلمات في المسير بإعادة التركيز والسير النافذ فيها لاختلاف متغير الصفوف الدراسة الثلاثة في المرحلة الثانوية.

5/ **الطراونة والفنية (2012):** التي هدفت الى نقص أثر استخدام الانترنت على مهارات التواصل والتكيف الاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى طلبة جامعة القصيم تكونت عينة الدراسة من –595–طالبا وطالبة من الطلاب الدين يستخدمون الانترنت في الجامعة وقد تم اختيار العينة بالطريقة القصدية وتم استخدام مقياس مهارات التواصل والتكيف الاجتماعي لدى طلاب الجامعة واعتماد المعدل التراكمي كمؤشر على التحصيل وقد أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى مهارات التواصل تعزى الى عدد ساعات استخدام الانترنت.

6/ سوسنيون وآخرون (2007):

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة والمشابهة لموضوع البحث

–اتباع منهجية علمية للدراسة باختبار المنهج علمي مناسب والأدوات المستعملة فيه.

-اختيار العتبة بالطرق الاحصائية والعلمية بحيث تكون ممثل للمجتمع الأصلي.

-التنبؤ الى محاولة دراسة الموضوع من الجانب العلمي ومن هنا جاءتنا فكرة التعمق لدراسة مهارات هذا الاتصال والذي يخص تحديد مهارات الاتصال الفعال للمعلم مع التلاميذ في لمرحلة الابتدائية، وانتهاج منهج مناسب للدراسة على خلفيات الدراسات المشابهة لبحثنا وعلى الأسس العلمية والمنهجية المناسبة بهدف الوصول الى نتائج يقينية تجيب عن اشكالية البحث الأطروحة.

7- الإطار النظري للدراسة:

إن الاتصال من الظواهر الاجتماعية التي تحدث بين الأشخاص في مختلف مجالات وميادين وجودهم بالإضافة الى وجودة أيضا بين أنواع الكائنات الأخرى، ويستخدم المعلم مهارات الاتصال في المؤسسة بين الزملاء والتلاميذ والادارة للاتصال بواسطتها من طريقها الأفكار أو المعلومات بوضوح تام، وعملية الاتصال ليست لهذه البساطة وانما يكتسبها العديد من الجوانب التي تناولتها مختلف النظريات لدى الاجتماعين والسلوكيين.

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا فيه الى مفاهيم الاتصال وأنواعه وخصائصه والى المهارة من حيث أنواعها كمهارة الاستماع والكتابة.

1-تعريف الاتصال الفعال:

يعد الاتصال عملية نقل وتبادل المعلومات بين الافراد داخل المؤسسة، ويقتضي هذا الاتصال هو توصيل ما يريده المدراء من الموظفين أثناء الاتصال بهم بصورة واضحة دون تعريف أو خطاء ويعني الاتحاد وهو الاتقان والانسجام مع بعضهم البعض داخل المؤسسة، وهو عملية اتصالية بين الأفراد (رأي من المرسل الى المتلقي).

أما التعريف الاصطلاحي للاتصال: كلمة Communication الانجليزية مشتقة من الأصل اللاتيني comuins وعناها العام الشائع أو المألوف، وتعني كلمة المعلومة المرسلة الرسالة

الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز (ربحي عليان، محمد الطوباسي، 2005، ص57)

وبالتالي أن الاتصال هو عبارة عن عملية اتصالية بين المرسل والمستقبل بتبادل الأفكار والمعلومات عن رسائل شفوية كانت أو كتابية عن طريق شبكات

الاتصال رسمية أو غير رسمية:

تعريف جورج بيندرج عام 1939:" الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز والاشارات التي تعمل كمنبه أو منير ينير سلوكا معينا عند المتلقي (عدلي العبد، عاطف العبد، 2010، ص13)

الاتصال يعرف:" بأنه عملية انتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص الى أخر يقصد التأثير فيه واحدت الاستجابة" (زيد منير عبوي، 2008، ص23)

وبالتالي باءعتباره عملية تفاعلية تكون بواسطة الحركات والايماءات والاشارات التي تعمل على منبه يتجسد في سلوك معين عند المتلقي، وقد يكون بقصد التأثير أو الاقناع الآخرين"

التعريف الاجرائي للاتصال: هو عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات من شخص لآخر، من شخص الى جماعة أو من جماعة الى أخرى، أو هو تبادل فكري ووجداني وسلوكي بين الناس، أو هو تفاعل بين طرفين يحقق المشاركة في الخبرة بينهما.

-الاتصال عملية تبادل الحقائق والأفكار بين شخصين أو أكثر.

-كما أنه وسيلة نقل المعلومات والاتجاهات والقيم ووجهات النظر وعليه تعمل عملية الاتصال على رفع الروح المعنوية للتلاميذ وتنمية روح الفريق بينهم والشعور والائتمان الى المدرسة والاندماج اليها.

ويعرف الاتصال في التربية بأنه عملية مشاركة في الخيرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم هذه الخبرة وتثبح متساعا يترتب عليه اعادة تعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشاركة في هذه العملية.

2-خصائص الاتصال:

إن عملية الاتصال في الأصل جد حساسة وعقدة، هذا ما جعلها تتميز بمجموعة من الخصائص والتي تتمثل في

2-1-الاتصال عملية لها صفة تلقائية:

وجد الانسان على الأرض وهو في محاولة دائمة لتكوين علاقات مع الآخرين ولذلك فقد أوجد اللغة والاشارات ليتمكن من تحقيق ذلك، فهو مدفوع الى الاتصال بغيره قصد استمرار حياته الاجتماعية (هناء بدوي، 2003، ص50، ص51)

2-2-الاتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار:

يعتبر الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات كما يمارس في مختلف المنظمات المحلية الاقليمية والدولية.

2-3-الاتصال يشكل نظاما متكاملا:

يتكون الاتصال من وحدات متداخلة وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ووسائل وبينه اتصالية. واذا غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب. (شعبان فرج، 2009، ص21)

2-4-الاتصال له طبيعة تاريخية:

وهذا راجع لكونه يمر بالعديد من المراحل التي تتخللها تطورات سواء في طرق الاتصال أو في الوسائل المستخدمة.

2-5-الاتصال تفاعلي وأني ومتغير:

فالاتصال بيني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر وصول الرسالة ليقوم بالاستجابة إليه. (أحمد جودت، 2008، ص21)

2-6-الاتصال ذو أبعاد ومتعددة:

فالاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني فكل الرسائل فيها على الأقل بعدين من المعاني معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة ومعني باطن تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة الحديث والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من ايمأت واشارات فالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة وتقوم به من أجل تحقيق وأهداف تسعى اليها. (ابراهيم حسان، 2007، ص 275)

3-شروط الاتصال:

بما أن الاتصال عملية تفاعلية تم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات فإنه لنجاح هذه العملية لابد من توفر شروط هامة في مقدمتها. (مصطفى عبد السميع مجمد، 2005، ص60)

3-1-البساطة: بمعنى أن يتم الاتصال بشكل مبسطا خال من التقيد بحيث يتسنى للرسالة أو المعلومات أن تصل الى التلاميذ في أقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون.

3-2-الوضوح: بمعنى أن مضمون الاتصال واضحا ولا غموض فيه حتى يوفر للمستقبل أو التلاميذ أكبر قدر من الفائدة.

3-3-سلامة الوسيلة: بمعنى أن يكون وسيلة الاتصال سليمة تشير الى المطلوب وتمون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف اليها الاتصال.

3-4-عدم التعارض: بمعنى أن يكون هناك توافق بين الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال فلا يكون بينهما تعارض يؤدي الى قصور فعالية الاتصال.

3-5-الايجار: أي الابتعاد عن تطويل الأسباب الذي يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالفتور.

3-6-التكامل: أي شمولية الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.

3-7-الملائمة: بمعنى أن يكون الاتصال ملائما من حيث طبيعة التلاميذ ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ. (منال محمود، 2002، ص77)

4-عناصر الاتصال:

وتتكون عملية الاتصال من العناصر التالية.

4-1-المرسل: ويطلق عليه أيضا المصدر Source أو القائم بالاتصال وهو القائم بنقل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعاني الى الآخرين.

4-2-المستقبل: يمثل العنصر الثاني في عملية الاتصال ويطلق عليه أيضا المتلقي وهذا الفرد أو الجماهير التي تستقبل الرسالة ومحتواها.

4-3-الرسالة: وهي الأفكار والمفاهيم والاحساسات والاتجاهات التي يرغب المرسل في اشتراك الآخرين فيها فالحقائق العلمية التي يقدمها المعلم لتلاميذه رسالة والاتجاهات الفكرية التي يرغب المصلح في تعليم الناس اياها رسالة، والاحساس بالفرح أو الحزن الذي يحاول الفنان اشتراك الجماهير فيه رسالة، والفكرة الجديدة التي يود المفكر أن يفهمها للناس رسالة.

4-4-قناة الاتصال: ويطلق عليه أيضا رجع الصدى هي رد فعل المتلقي على الرسالة المرسل الى المستقبل فاللغة والاشارات والحركات والصورة والتأثير والسينما وسائل نقل الرسالة.

4-5-التغذية الراجعة: ويطلق عليه أيضا رجع الصدى رد فعل المتلقي على رسالة المرسل وتعتبر التغذية الراجعة تكملة من المستقبل للحوار لذي بدأه المرسل لتكتمل دائرة الاتصال. (مصطفى عبد السميع محمد، 2005، ص77)

5-أنواع الاتصال:

تتنوع أنواع الاتصال وأساليب ولكن تشترك في هدف معين وهو توصيل الرسالة في محاولة منها استقطاب عقل الانسان وسلوكه. ويمكن الاشارة الى أمم أنواع الاتصال فيما يلي:

5-1-الاعلام: وهو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي عام صائب وأهم ما يميز وظيفة الاعلام هو الصدق حيث يهدف الى تقديم حقائق مجردة وشرحها وتفسيرها بطريقة موضوعية. (حارث عبودة، 2009، ص30)

5-2-الدعاية: هي الحدود المخططة أو المحاولة المقصودة التي يقوم بها الفرد أو جماعة تستهدف تشكيل اتجاهات جماعات أخرى أو التحكيم فيها وذلك باستخدام وسائل الاتصال. (حارث عبودة، 2009، ص31)

5-3-الاعلان: هو رسالة مدفوعة مقابل لها بواسطة ممول معين لعرض أفكار وسلع والخدمات وترويجها. وهذه الرسالة تكون أخبار أو معلومات أو ترفيه. (حارث عبودة، 2009، ص32)

كما أنه يمكن أن نجدها في المجالات التالية. (حارث عبودة، 2009، ص33)

5-4-العلاقات العامة: وهي هندسة تدبير التساهم والرضى ويميل هذا التعريف الى أن يجعل من رجل العلاقات العامة محللا للرأي العام وداعية في نفس الوقت.

5-5-االتصال التربوي: عرفه فلوريدا بروكوز انه يحدد هدف الاتصال بأنه عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص أخر.

5-6-الاتصال التعليمي: هو عملية تفاعلية مشتركة بالرموز اللفظية بين المرسل والمستقبل من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة.

6-أهداف الاتصال:

ان العملية الاتصال مجموعة متعددة من الأهداف تمحورت أساسا حول ما يلي:

-يعرف الاتصال أعضاء الجماعة أو فريق العمل بما يقوم البعض منهم من أعمال كي يقتدوا بها أو يمتنعوا عنها.

-نقل التعليمات من الرؤساء الى المرؤوسين.

-توصيل المعلومات باختلاف أنواعها الى الرؤساء لكي يستعينوا بها في عملية اتخاذ القرارات.

-نقل أراء وواجهات نظر أعضاء الجماعة أو فريق العميل وردود أفعالهم اتجاه الأوامر الصادرة إليهم الى القيادات المعينة بأمرهم. (بشير العلاق، 2008، ص312)

-تحقيق الرضى لدى الجمهور بصفة عامة فيما يتعلق بنشاط المنشأة أو المنظمة وتكوين صورة ذهنية طبية عنها لدى المعنين بالأمر.

وقد قدم عبد المعطي محمد عساف تصنيف لأهداف العملية الاتصالية كما يلي (عبد المعطي محمد عساف، 2004، ص 77):

هدف توجيهي: يمكن أن يتحقق حينما تتجه عملية الاتصال الى اكتساب مستقبل بأمور واتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة.

7-أهمية الاتصال:

ان للاتصال أهمية كبيرة تمكن فيما يلي (مصطفى عبد السميع محمد، 2005، ص85):

-تفهم الفرد للعمل المكلف به

-التعرف على مشكلات ومعوقات العمل.

-تدعيم مفهوم العلاقات الاجتماعية.

-تحقيق التناسق في الأداء.

-تقليل الاشاعات في التنظيم.

-تحقيق الفاعلية لعمل الادارة

-تدعيم مركز التنافسي للمنشأة

-تدعيم العلاقة مع المجتمع.

8-وسائل عملية الاتصال

يجب الإشارة إلى ظاهرة مهمة تتعلق بوسائل الاتصال وهي أن الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا على الرسالة، بل إن الكثيرين يعتقدون أن الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة وهدفها حتى أنه لا يمكن الفصل بينهما فيشيرون إلى أن الوسيلة هي الرسالة.

ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة:

8-1-**الوسائل المكتوبة:** كالكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة، والصحف والمجلدات (الدوريات)، والنشرات والكتيبات، والوثائق الإدارية والتاريخية وغير ذلك من الوسائل والإنسان المرسل (مصدر المعلومات) يستطيع إرسال رسالته (المضمون والمحتوى)، عبر كتاب، مقالة أو دراسة يكتبها في مجلة عامة أو متخصصة أو في جريدة، كذلك فإن الرئيس الإداري يستطيع أن يبلغ رسالته (أمر إداري، ترفيع، علاوة، تعميم. .) إلى مرؤوسيه من الموظفين عبر خطاب إداري مكتوب أو مطبوع. (الجودي، 1985، ص 49).

8-2-**الوسائل الشفوية المباشرة:** أي الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل كالمحاضرة التي يلقبها المعلم ويضمنها رسالته التدريسية أو الحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل إيصالها إلى المستقبل.

8-3-**الوسائل المسموعة والمرئية:** وتتمثل هذه بصورة رئيسية بالمذياع (الراديو) والمذياع المرئي (التلفزيون)، أو كما تسمى بالوسائل السمعية والوسائل السمعية البصرية، وقد تكون الرسالة هذه حديثا يقدم إلى جمهور المستمعين أو أغنية يحاول فنان إرسالها إلى المستمعين عن طريق الإذاعة المسموعة أو عن طريق جهاز التلفزيون.

8-4-**الوسائل الإلكترونية الحديثة:** تشتمل هذه الوسائل على المحطات الطرفية للحواسيب والناسخ (الفاكس ميلي) والبريد الإلكتروني وبنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس) أو ما شابه ذلك من الوسائل والقنوات الإلكترونية الحديثة كالأنترنت. (عليان والدبس، 1999، ص 51- 52).

وهناك عدد من الأسس التي يجب على المرسل أن يأخذها بعين الاعتبار عند اختياره لوسيلة الاتصال وهذه الأسس هي:

أ-**وسائل الاتصال والقنوات الواسعة:** وهي الأكثر انتشارا بين جمهور المستقبلين سواء كانوا مستمعين أم مشاهدين، فالوسيلة السائدة بين أفراد المجتمع هي مضمونة وسهلة الاستخدام وتصل إلى أكبر عدد منهم.

ب-**وسائل الاتصال ذات التأثير المباشر أو الفعال في المشاهد أو القارئ أو المستمع:** وهي الأكثر من غيرها في وسائل الاتصال.

ج-**الوسائل والقنوات المناسبة للمضمون أو الرسالة المراد توصيلها:** هناك رسائل تحتم استخدام وسائل الايضاح فيها أو المواد المرئية والمسموعة كالتلفزيون مثلا وهكذا.

د-**الوسائل والقنوات الأقل عرضة للتشويش والتشويه:** قد يتعرض الإرسال التلفزيوني إلى التشويش عبر مسافات بعيدة إذا كانت تقنيات الاتصال المستخدمة غير كفؤة، وقد تكون الرسالة المكتوبة غير واضحة المعاني من ناحية الكتابة أو الطباعة وقد يكون صوت المرسل غير مسموع في حالة الاتصال الشفوي، ويضاف إلى هذه الأسس المعايير التالية التي يمكن اختيار وسائل الاتصال المناسبة على أساسها:

-التغطية الجغرافية التي تستطيع الوسيلة الوصول إليها.

-عند القراءة أو المستمعين أو المشاهدين لكل من الوسائل المطبوعة والوسائل المرئية.

9-عناصر المهارات الاتصالية:

هي القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية، بما في ذلك القدرة على كسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى الانفعالات الإيجابية، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفعالية، إذن فالقدرة على التحكم في الانفعالات السلبية له انعكاساته الإيجابية على جميع النواحي حسب الفرد. (إبراهيم جامع، 2009- 2010، ص 48).

وفي الدراسة الحالية يقصد بهذه المهارة القدرة على إظهار المشاعر المناسبة والقدرة على التعامل مع الآخرين. (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، ص 208).

ب- **تنمية مهارة إدارة العواطف**

- السيطرة على أعضاء الشخص السريع الغضب يقع ضحية سوء فهم ما يقصد الطرف الآخر لقوله.

- تجنب نقد المتحدث لأن الأمر سيضعه في الجانب الدفاعي فيفقد المتحدث هدوءه واتزانه وبالتالي يفقد السيطرة على انفعالاته.

- تجنب الميل لإطلاق الأحكام القطعية على الأفراد لأن ذلك يؤدي إلى التفاعل الصراعي المنبثق من تلك الأحكام.

- تجنب التسرع في الاستنتاج فهو عادة سيئة مرتبطة بشعور الفرد باعتزازه بذاته وقد يرتبط بشعور الفرد بالحساسية الزائدة اتجاه بعض المواضيع.

- التعود على الاسترخاء وذلك بأخذ النفس العميق والاحتفاظ به لفترة ثم إخراجه بالزفير أو بطريقة التعمق، فهذا يساعد المتحدث على التخلص من التوتر والشد العضلي قبل التحدث وأثناءه. (محمد منير حجاب، 2006، ص 210).

ج-مهارة إدارة الاجتماعات

التعريف: تعتبر إدارة الاجتماعات أحد مهارات الاتصال الهامة في مختلف المؤسسات والمنشآت على اختلاف أنواعها تتمثل الاجتماعات في لقاء عدد من الأفراد في مكان واحد وزمن محدد لمناقشة أو دراسة أو بحث موضوع ما بهدف الوصول إلى نتائج معينة تخدم موضوع وتحقق الهدف من الاجتماع.

تكتسب الاجتماعات الأهمية المتزايدة في دنيا الأعمال فمن خلال الاجتماعات مع العملاء يتم التفاوض بشأن الصفقات وإتمام الاتفاقات مع هؤلاء العملاء ومن خلال الاجتماعات أيضا يتم التفاوض بشأن الصفقات وإتمام الاتفاقات مع هؤلاء العملاء ومن خلال

الاجتماعات أيضا يتم التفاوض مع موردي السلع والخدمات على أفضل العروض وأحسن المواصفات، كما أن الاجتماعات مع فريق العمل داخل الشركة يكون لها دور كبير في عقد جلسات الغضب الذهني. (حسن جلول، 2010، ص 36).

د-من إدارة الاجتماعات

يواجه رئيس الاجتماعات تحديات مختلفة أثناء جلسات الاجتماع لأنه يعمل مع الأفراد لكل منهم طبيعته الخاصة وخصائصه واتجاهاته وطموحاته وإراداته والأفكار أو قدرته. . . والمتعامل معهم جميعا يحتاج إلى فن مهارة عالية تخلق التفاعل الإيجابي المطلوب بما يخدم هدف الاجتماع ويؤدي إلى الوصول إلى نتائج واضحة.

وتتطلب مهارة السيطرة على الاجتماعات ثلاث مقومات:

- التعرف على الأنماط البشرية المختلفة والمتشاركة في الاجتماع بهدف توفير القدرة اللازمة على إدارتها وحسن التفاعل والتعامل معها بما يحقق هدف الاجتماع.

- التعرف على بعض النظريات التي تساعد على المزيد من التفاعل وذلك بهدف اكتساب مهارة إدارة المواقف بشكل كامل عام مما يحتويه من ظروف وعوامل مادية ومعنوية وبشرية سواء كانت داخلية أو خارجية بما يصيب في النهاية في اتجاه تحقيق الهدف.

- كيفية السيطرة على اجتماع من خلال القدرة والمهارة الإدارية والتدريب المستمر للعناصر الإيجابية في الشخصية التي تدعم هذه القدرة وتلك من خلال المعرفة والممارسة. (محمد سيد فهمي، 2011، ص 207).

هـ-أنواع الاجتماعات

رغم أن أنواع الاجتماعات يصعب حصرها تحديدا نظرا لما تتميز به من تعدد وتنوع، إلا أنه يمكننا وضع تصور عام لأنواعها على النحو التالي من حيث:

-**أنواع الاجتماعات من حيث الشكل:** ويمكن تقسيم هذا النوع إلى اتجاهات تسودها شكليات وبروتكولات معينة وهي الاجتماعات الخاصة بالنواحي السياسية، خاصة يرتبط منها

بالمشاركة الأجنبية حيث يجب مراعاة البرتوكول الدولي، واجتماعات غير شكلية وهي التي لا تسودها أو لا تراعى فيها شكليات محددة على وجه الخصوص وإنما قدر بسيط منها وهو ما يغلب على الاجتماعات المحلية ويتجدد ذلك وفق لمستوى المشاركين في هذه الاجتماعات. (هالة منصور، 2000، ص 303-304)

- **أنواع الاجتماعات من حيث الزمن:** يمكننا تقسيم هذا النوع من الاجتماعات من حيث الزمن إلى اجتماعات دورية وهي التي تعقد في مواعيد ثابتة ومحددة على مدار العام، واجتماعات غير دورية هي التي تعقد في مواعيد غير ثابتة أو غير دورية.

و-أنواع الاجتماعات من حيث المستوى

وتنقسم هذه الاجتماعات إلى اجتماعات المستوى العالمي مثل ذلك الاجتماعات التي يحضرها رئيس الدولة واجتماعات على مستوى الدولة، ويحضرها الرئيس ومجلس الوزراء أو الاجتماعات على مستوى المؤسسات أو الهيئات أو المنشآت وأخيرا الاجتماعات المغلقة وهي التي تقتصر على مستوى واحد.

ي- أنواع الاجتماعات من حيث الهدف

ومنها الاجتماعات الموجهة والاجتماعات التفاوضية واجتماعات المتابعة.

ن-تحديد أهداف الاجتماع

لا تنعقد الاجتماعات من فراغ أو لمجرد الانعقاد وإنما تعقد الاجتماعات لغرض محدد أو تسعى لتحقيقه، ويكون هو الوسيلة المثلى لتحقيق هذا الهدف على النحو المأمول أو المرجو، وينقسم المشاركون في الاجتماعات إلى مشاركون بصفتهم الشخصية، نظرا لاهتمامهم بالموضوع المثال، داخل الاجتماع حيث يقدرون مدى استفادتهم من المشاركة فيه حيث يتصف دائما بالحماس للمشاركة الإيجابية الفعالة والمشاركون مكلفون بالحضور بالحكم وظائفهم أو تابعية الاجتماع للمنشأة التي يعملون بها، وفي بعض الأحيان تكون المشاركة هنا قاصرة على الحضور دون حماس يذكر من جانبهم باعتبارهم مفروضة عليهم.

10-شبكات عملية الاتصال

تقوم شبكات الاتصال بتنظيم عمليات الاتصال مثل تحديد من يرسل الرسالة وإلى من ترسل وما مضمونها وكيفية إرسالها وكلما كثرت قنوات الاتصال سهلت عملية الاتصال بين العاملين في المؤسسة، كما يجب التأكيد على ضرورة عدم الاقتصار على عمليات الاتصال الرسمي، حيث أن هناك بعض الحالات التي تتطلب اتصالا خارج القنوات المتعارف عليها في المؤسسة، ويجب على مدير المدرسة أن يعلق لوحة توضح الوظائف والمسؤوليات المنوطة بأعضاء هيئة التدريس لكي تسهل عملية الاتصال فيما بينهم أو فيما بيهم وبين الإدارة المدرسية على أن توضع هذه اللوحة في أماكن متفرقة من المدرسة. (الجبر، 2002، ص 246).

ولقد عرض والتر أربعة شبكات الاتصال التي قد تتوفر في مدارس التعليم العام وأوضح أن اختيار أحدها يحدد مدى سرعة وصول المعلومة أو الرسالة أو مدى بطئها وعدم مصداقيتها وفيما يلي استعراض لهذه الشبكات:

النوع الأول: شبكة وجها لوجه

في هذا النوع من الشبكات يستطيع كل فرد الاتصال مباشرة بأي فرد في المدرسة من دون أي معوقات ويوفر هذا النوع السرعة في توصيل الرسالة، وفرصة للتأكد من مصداقيتها بين كل اثنين من الأفراد ويبين مدى استخدام الديمقراطية والحوار في نقل الرسالة ومناقشتها.

النوع الثاني: الشبكة الدائرية

كل فرد في المدرسة لديه فرص متساوية مع الآخرين للاتصال ولكن ليس مع كل الأفراد (السلطة مركزة) والسرعة معقولة إلى حد ما ولكن مصداقية نقل المعلومة غير متوافرة بالدرجة المطلوبة وهو أقل ديمقراطية من النوع الأول.

النوع الثالث: شبكة السلسلة

في هذا النوع هناك تأييد نسبي للسلسلة ويقوم مدير المدرسة بنشر كل المعلومات عن طريق الاتصال بنوعين مختلفين من الأفراد الذين يقومون بدورهم بتوصيل المعلومات إلى أفراد آخرين، التشويش والتحريف في الرسالة متوافر في هذا النوع من الشبكات وسرعة التوصيل متوسطة وهو يعبر عن شدة المركزية في الاتصال لدى المديرين.

النوع الرابع: شبكة العجلة

إن هذا النوع من الشبكات يركز على السلطة والمركزية في نشر المعلومات أو الرسائل ويتصف هذا النوع بسرعة توصيل الأخبار والصدق في توصيلها بدرجة عالية.

11-نماذج عملية الاتصال

لقد ظهرت عدة نماذج تحاول تقديم عملية الاتصال من خلال تحديد عناصرها ومكوناتها الرئيسية وترتيبها وطبيعة العلاقات فيما بينها وقبل استعراض هذه النماذج لابد من عرض تعريف النموذج، فيعرف النموذج بأنه: بناء من الرموز والقوانين العامة التي يفترض أن تماثل مجموعة من النقاط ذات الصلة ببناء قائم أو بعملية ما والنموذج لا غنى عنه لفهم العمليات المعقدة مثل عملية الاتصال وهو طريقة مفيدة للتفكير حول عملية أو بناء ما، إذ أنه وصف واضح يتيح النظر إلى الأجزاء الرئيسية والعلاقات بينها.

وقد قدم أرسطو نموذجا عاما للاتصال عن طريق الخطابة للتأثير بالسامعين، إذ يقوم المتحدث بعرض قضيته بكلام يحاول فيه أن يقنع المستمعين وطور أفلاطون هذا الحديث بدراسة البلاغة وتنظيمها للتأثير في الناس، ثم توسعت دراسة الاتصال بعدها من الشفوي والخطابة إلى الكتابة والصحافة المكتوبة والمسموعة والمرئية وذلك بظهور وسائل الاتصال الجماهيري، وقد أسهمت العلوم المختلفة بظهور علم الاتصال والاعلام وكان من تطبيقاته الدعاية التي وضعت لها نماذج متعددة منها:

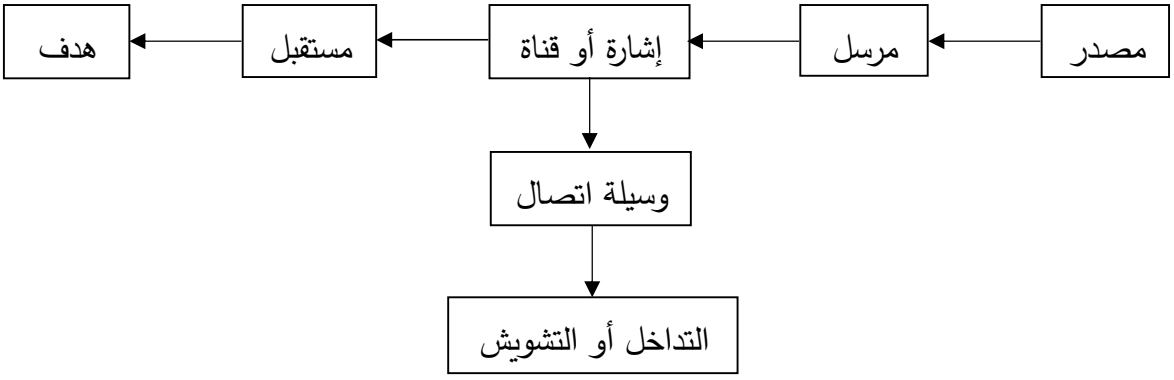
11-1-نموذج لاسويل (Lasswell)

حيث وضع فيه عملية الاتصال من خلال تساؤله الشهير:

- من يقول؟
- ماذا يقول؟
- بأي وسيلة؟
- لمن يقول؟
- بأي تأثير؟

11-2-نموذج شانون وويفر (Shannan & Weaver)

ويعتبر من أكثر نماذج الاتصال شهرة، حيث اعتبر أساس لتعاريف ونماذج تالية حاولت شرح عناصر الاتصال، ويضم هذا النموذج خمسة عناصر هي: المصدر- المرسل- القناة مع ضوضاء- المستقبل- ثم الهدف، كما هو موضح في الشكل التالي: (عليان وسلامة، 2002، ص 146).



نموذج نتانون وويفر للاتصال.

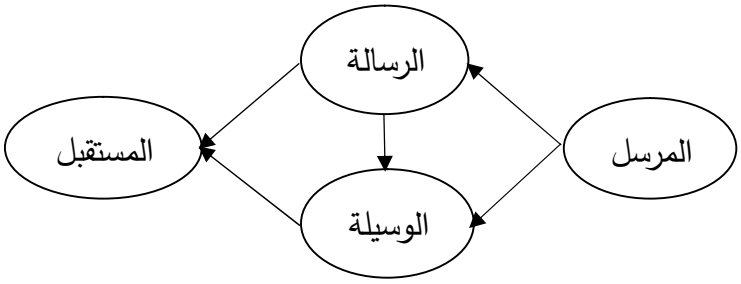
11-3-نموذج شرام (Schramm)

لا يختلف نموذجه عن نموذج شانون وويفر، ولكنه يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلا ويلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال، فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدرا ومستقبلا للرسالة، فالاتصال الدائري يختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد، كما في الشكل التالي:

نمُوذج شرام للاتصال

11-4-نموذج بيرلو (Berlo)

يشير هذا النموذج للعناصر التقليدية لعملية الاتصال، وهي: مصدر، رسالة، قناة، مستقبل، ويوضع لكل شخص عوامل ضابطة، فالمهارات والمواقف والمعرفة والثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر ذكرها على أنها مهمة لفهم عملية الاتصال، وأن المحتوى والمعالجة والرموز مهمة للرسالة، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات، وأن العوامل نفسها تؤثر في المستقبل كالمصدر، أما في الشكل التالي: (الحيلة، 2003، ص 50).



نموذج بيرلو للاتصال

11-5-نموذج وستلي وماكلين (Westly & Machean)

يقدم هذا النموذج وصفا لعملية الاتصال، ويقترح أن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات والرسائل المحتملة، وقد تعرض هذا النموذج للاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة، وقدم النموذج مفهوما مخالفا للرسائل أو الإشارات أكثر من النماذج الأخرى.

11-6-نموذج روجرز وكنكيد (Rogers & Kincaid)

يعد هذا النموذج من النماذج الحديثة، حيث يدعى بنموذج التلاقي للاتصال وهذا النموذج يبين أن الاتصال هو إرسال الرسائل واستقبالها بين فردين يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع. (عبيد، 2001، ص 114).

وتعتبر جميع نماذج عملية الاتصال عبارة عن خرائط تفصيلية تصور أو تبين لنا العناصر أو المتغيرات الرئيسية لعملية الاتصال من مرسل ورسالة ووسيلة ومستقبل واستجابة وتأثير والعلاقة بينهما وتساعدنا هذه النماذج في شرح وتحليل العمليات الاتصالية المعقدة وتبسيطها، وكذلك التنبؤ بمسار الأحداث أثناء إجراء العمليات الاتصال.

12-أثر عمليات الاتصال على الأداء والرضا عن العمل

إن تبادل المعاني والمعلومات يشكل مطلبا إنسانيا وهو في المنظمان يعتبر أمرا حيويا للعاملين فيها، إذ كلما تم كبح الاتصال أو الحجر عليه أو التقليل منه أو اصطبغ بالغموض انعكس ذلك سلبا على رضا العاملين وعلى قناعاتهم بالعمل وزاد من فرص تركهم له.

ولذا فإن تزايد المطالبة بتطبيق أسلوب الإدارة التشاركية هو تأكيد على أن حل المشكلات النظم المختلفة واستمرارية تحقيقها لأهدافها يقوم على القناعة بفحواها، ولا شك أن الأفراد الذين تتاح لهم فرص المشاركة في صنع القرارات مؤسساتهم ستتوافر فيهم دافعية أكثر ومعرفة أعمق مما تنعكس أثاره إيجابيا على تحملهم لمترتبات هذه القرارات، فإنتاجية

الفرد وقناعته بالدور الذي يمارسه تكون أعلى في بيئة يسودها نظام اتصال وتواصل تتوفر له فرص مشاركة إيجابية فاعلة. (الطويل، 2001، ص 242).

13-نظريات الاتصال:

قد يكون من المناسب هنا إيراد بعض الآراء والنظريات التي تعرضت لمفهوم الاتصال، ذلك أن هذا العرض سوف يتيح للمعلم والمدير تحليل هذا المفهوم ومن ثم الوقوف على عناصره والتعرف على خصائصه، كل عنصر وبالتالي إمكانية توظيفه توظيفا ناجحا في العملية التربوية التي تضطلع بمسؤوليتها.

13-1-نظرية أرسطو

لم يضع أرسطو نظرية محددة في الاتصال ومن ثم فالمحاولة هنا هي الوقوف على وجهة نظره في الاتصال وذلك من خلال دراسة تراثه المبني على التحليل النظري بوجه عام، لقد وضع أرسطو أسسا عملية لا تزال قائمة لضمان التفاعل الإيجابي بين المرسل والذي أطلق عليه اسم الخطيب والمستقبل الذي أطلق عليه اسم الجمهور وتقوم هذه الأسس على أن يعد الخطيب خطية (الرسالة) بصورة شقية، جذابة، مقنعة، حتى تأخذ بألباب المستمعين وتؤثر فيهم بالصورة المستهدفة، ذلك أنه من وجهة نظره لا قيمة للاتصال ما لم يكن مقبولا ومفهوما من الجمهور.

هذا وقد قسم أرسطو الموقف الاتصالي إلى ثلاثة عناصر:

أ- الخطيب (المرسل)

ب- الخطيب (الرسالة)

ج- المستمعون (المستقبل)

ويلاحظ أن أرسطو لم يشر في عناصره الثلاثة إلى الطريقة أو القناة التي يتم بواسطتها إيصال الرسالة إلى الجمهور.

13-2-نظرية ابن خلدون

أيضا لم يضع ابن خلدون نظرية محددة في الاتصال لكنه أشار إلى الاتصال من خلال حديثه عن طريق نقل واستقبال الأحاديث والأخبار وتحذيره من عدم دقتها، وبرر ذلك بقوله: "إن النفس إذا كانت على حال الاعتدال في قبول الخبر، أعطته حقه من التمحيص والنظر، حتى ذلك الميل والتشيع غطاء على عين بصيرتها عن الانتقاء والتمحيص فتقع في الكذب ونقله".

أما بالنسبة لعناصر الاتصال عند ابن خلدون فهي:

أ- **المرسل:** ومن رأيه أن الناقلين ربما يتحيزون عن قصد في نقل الخبر ومن ثم فهم يرسلون الخبر على ما في ظنهم. (مرعي وبلقيس، 1985، ص 172).

ب- **الرسالة:** وهو يرى ضرورة مناقشتها في ذاتها، وتمحيصها للوقوف على مدى اتفاقها مع طبيعة الأمور، ومع الظروف والملابسات التي يحكيها المرسل.

ج- **المستقبل:** وقد أوجب عليه أن يتأكد من أمانة المرسل وصدقه وسلامة قوله وصحة ذهنه.

13-3-نظرية ستيفن

وهو في هذه النظرية ربط بين الاتصال والامتاع في تسليم الرسالة، فالقارئ ستمتع عند استلامه الرسالة، ومن هنا فهو يرى أن الموقف الاتصالي وتبعا لهذه النظرية يجب أن يتخلله شيئا من عوامل الجذب ما تصلح إليه هذه النظرية في مجال الإعلام، حيث ترسل الرسالة من محطة الإذاعة أو التلفزيون إلى المستمع بأسلوب جذاب تتخلله الموسيقى المناسبة، والمؤثرات الصوتية المناسبة لتؤثر في المستمع وتشد انتباهه، ومن هنا فإن هذه النظرية قد حددت وظيفة كل عنصر من عناصر الاتصال كما يلي:

أ- **المرسل:** وظيفة ربط المستمع بمجتمعه والارتقاء بذوقه.

ب- **الرسالة:** صوغها بأسلوب شيق وجذاب لتشجع استمرار الاتصال.

ج- **المستقبل:** إتاحة الفرصة له للدخول في حوار مع المرسل.

13-4-نظرية كولن:

وهي من النظريات الحديثة نسبيا، ولذلك فهي استعارت مصطلحاتها من مجال العلوم البحتة ومن مجال الاتصالات الكهربائية الإلكترونية بوجه خاص، فهي تستخدم مصطلحات المرسل، المستقبل، التحقق، الرسالة، التغذية المرتدة.

تنظر هذه الرسالة إلى عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسي للاتصال سواء أكان ذلك في حالة الإرسال أو الاستقبال، إذ يقوم العقل بإدراك الرسائل القادمة إليه عن طريق الجهاز العصبي والتي تأتيه بدوره من الحواس المختلفة فيستوعب العقل هذه الرسائل ويستجيب بطريقة ما تعتمد على بعض العمليات النفسية الداخلية، مثل التذكر والانتباه. . .

14-تطور نظريات الاتصال

لاقى مفهوم الاتصال اهتماما كبيرا عبر عصور متعددة، فمنذ أقدم العصور إلى العصر الحالي والإنسان يسعى إلى تسهيل عملية الاتصال وقد كان أول الطريق هو اختراع اللغة التي تعد أهم وسيلة للاتصال، وقد ظهرت ثلاث نظريات في الاتصال وجميعها تتفق على أن عملية الاتصال تتضمن أربعة عناصر هي: (الدبس وأندرواس، 2000، ص 135)

أ- المرسل (مصدر المعلومات).

ب- الرسالة.

ج- وسائط الانتقال (القناة).

د- المستقبل.

الأولى: النظرية الكلاسيكية في الاتصال

تهتم هذه النظرية بعملية توصيل الأوامر والمعلومات عبر قنوات رئيسية رسمية، أي من المدير إلى المعلمين، أو من المعلم إلى التلميذ، لذا فإن عملية الاتصال يجب أن تكون هرمية ومخطط لها، وهدفها أن يتم إنجاز العمل وزيادة الإنتاجية والفاعلية، وبالتالي يكون

الاتصال في اتجاه واحد هابط من الأعلى إلى الأسفل، أي من المدير إلى المعلمين أو من المعلم إلى التلاميذ، حيث يكون موضوع الاتصال محدد بدقة وتكون التغذية الراجعة عبر تقارير تحدد مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف.

ويمكن النظر إلى عملية الاتصال هي عملية نقل المعلومات تتم من شخص إلى آخر وتسير في اتجاه واحد، وقد أدى هذا إلى الاهتمام الكبير في عملية إعداد الرسالة بشكل متقن، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الصحف والإعلانات والإذاعة والتلفزيون والكتب.

الثانية: منحى العلاقات الإنسانية في الاتصال

تأثرت مناحي الاتصال الحديثة بظهور الحركة الإنسانية التي نالت اهتماما بالدراسة منذ عام 1930، فقد بذلت جهدا من أجل فهم أسباب التشويش والفجوات بين السائل المرسلة والرسائل المستقبلة، والدراسات التي أجريت ليس لمعرفة أكثر الخصائص في سلوك المستقبل والمرسل فقط.

والاتصال لا يعني الفعل ورد الفعل فقط، وإنما هو عملية تبادل الأفكار والمشاعر بين شخصين أو أكثر، ويتطلب هذا النوع من التبادل معرفة البيئة الاجتماعية والنفسية لكل من المرسل والمستقبل، فالمستقبل أيضا كالمرسل له العديد من الآمال والطموحات والتوقعات والقيم والأحاسيس والاهتمامات التي يجب أن يهتم بها المرسل.

الثالثة: النظام مفتوح الاتصال

إن عملية التحول نحو نظرية النظم قد أخذت تظهر منذ عام 1960 حيث تهتم هذه النظرية بالعلاقات الداخلية بين الأنظمة الجزئية ووظائف هذه الأنظمة.

أما نظرية النظام المفتوح في الاتصال فإنها تمتد لتزيد اهتمامها لتشمل الإجراءات والطرق المشابكة لتبادل المعلومات بين عناصر المؤسسة سواء كانت تربوية أو غير ذلك، ويمكن تعريف الاتصال وفق هذه النظرية كما يلي: هو عملية تبادل المعلومات والمعاني بين المؤسسة والبيئة كما هي بين عناصر المؤسسة المستقلة، أي أن الاتصال هو الرابطة التي

تربط عناصر وأجزاء المؤسسة بعضها مع بعض، تؤدي إلى التناسق والانسجام بين أجزائها، والاتصال لا يعني عملية نقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل، بل هو عملية تفاعل بين عناصر المؤسسة والبيئة الاجتماعية التي تتضمنها، فإذا كان الأفراد ينتمون إلى بيئات اجتماعية متباينة، فإن هذا قد يؤدي إلى إعاقة عملية الاتصال بينهم، أو قد يؤدي إلى حدوث اتصال عشوائي، وفي المجال التربوي فإن عملية الاتصال تعني عملية تبادل المعلومات بين عناصر المدرسة المختلفة من إدارة مدرسة ومعلمين وتلاميذ ولا يكون الاتصال رأسيا من أعلى إلى أسفل بل تبادل بين جميع العناصر.

15- دور الاتصال في حل بعض المشكلات التربوية المعاصرة

نتيجة للتغيرات العديدة في جميع نواحي الحياة في المجتمعات الحديثة أصبح من الضروري على رجال التربية والتعليم في العالم مواجهة هذه التغيرات والمشكلات التربوية الناجمة عنها ومن هذه المشكلات:

أولا: الانفجار السكاني

لقد تزايد عدد سكان العالم أضعافا مضاعفة وتدل آخر الإحصائيات في نهاية هذا القرن على أن عدد سكان الهند قد قرب المليار، ناهيك عن عدد سكان الصين وإندونيسيا وغيرها من دول العالم، ومن ضمنها العالم العربي والذي ساعد على هذه الزيادات ارتفاع الوعي الصحي وتحسن المستوى المعيشي والاقتصادي وتدني نسبة الوفيات، أمام هذا الكم الهائل من الزيادة السكانية فكان لابد من تزايد عدد طلبة الصف الأول الابتدائي وبالتالي بقية الصفوف وفي الجامعات وتبع ذلك أيضا زيادة هائلة في عدد المعلمين.

إن استخدام وسائل الاتصال التربوية يساعد على حل هذه المشكلة، فاستعمال الإذاعة والتلفزيون وأجهزة عرض الأفلام السينمائية وأجهزة العرض الضوئية بكل أشكالها يؤدي إلى تدريس أعداد كبيرة داخل المدرج الواحد، إضافة إلى الدراسة عن بعد خاصة بعد ظهور الأقمار الصناعية، وظهور جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، والتعليم الموازي

والجامعة العربية المفتوحة التي ستساعد في حل هذه المشكلة، إضافة إلى حل مشكلة تفشي الأمية في دول العالم الثالث.

ثانيا: الانفجار المعرفي

لقد تزايدت العلوم والمعارف الإنسانية بشكل خيالي خاصة بعد ظهور وسائل الطباعة الحديثة ووسائل نقلها بكل سهولة ويسر من بلد إلى آخر، فظهر ما يسمى الطباعة عن بعد، حيث تطبع الصحيفة الواحدة في أكثر من بلد في آن واحد، ومثال على ذلك في الصحف العربية للشرق الأوسط والأهرام، اللتان تطبعان من لندن وفي كل من الرياض والقاهرة في ذات الوقت هذا مثال على سرعة انتقال المعارف الإنسانية وتراكمها، بحيث لم يعد المنهاج قادرا على مواكبتها بشكل مستمر، فالتلميذ الذي يشاهد المحطات الفضائية من علوم ومعارف وعادات وتقاليد لجميع شعوب الأرض لا يتقنع بما هو قديم في كتبه ومنهجه الدراسي، ولذلك وضع مصممو المناهج في حيرة كيف يواجهون ذلك؟ إن الحل هو المرونة في المناهج بحيث يستطيع المعلم عن طريق استخدام وسائل الاتصال الحديثة في التدريس من تحقيق الأهداف التي يحددها المنهاج، ويترك للمعلم مواكبة ما يحدث من تطورات في المعارف الإنسانية من خلال هذه الوسائل مثل الحاسوب، الانترنت، المحطات الفضائية وغيرها وتطويعها بحيث تخدم العملية التعليمية التعلمية. (سلامة، 2000، ص 48-49).

16-معوقات الاتصال:

للاتصال مجموعة من المعوقات قد تعرقل العملية الاتصالية من بينها (مصطفى عبد السميع محمد، 2005، ص89).

-عدم انتباه مستقبل الرسالة الى محتواها.

-عدم وجود تفهم تدقيق للمقصود من الرسالة بواسطة المرسل اليه أو المصدر.

-استخدام كلمات لها دلالات ومعاني مختلفة لأشخاص مختلفين

-تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.

16-1-مفهوم المهارات:

تتكون المهارات لدى الأفراد نتيجة للتعلم والتدريب والممارسة، وتختلف مابيم حركية وعقلية، ولدى الأفراد بحاجة كبيرة الى التمكن من عدد المهارات وتوفيرهم للجهد، الوقت، الدقة، التكاليف، الاتقان بيسر وسرعة وسهولة لتحقيق أهداف المرغوبة داخل المؤسسة التعريفات الاصطلاحية للمهارة هي:" الأداء السهل الدقيق، القائم على الفهم لما يتعلمه الانسان حركيا وعقليا، مع توفير الوقت والجهد والتكاليف"، وبالتالي أن المهارة يمكن تعلمها عن طريق الملاحظة والإدارك من خلال توفير الوقت والجهد لمتعلميها تعريف داريفر (Driver):" بأنها السهولة والسرعة والدقة (عادة) في أداء عمل حركي".

وتعريف غود (Good):" بأنها الشيء الذي يتعلمه الفرد ويقوم بأدائه بسهولة ودقة سواء كان هذا الأداء جسميا أو عقليا". (فهد محمد الشعابي:2014، ص24)

أما فيما يتعلق لتعريفين لكل من "درايفر وغود": يعرفان أن المهارة فيجب على الفرد أن يكون لديه استعداد عقليا وجسميا لتعلمها بكل يسر و سهولة ودقة في أداء العمل الحركي.

أما التعريف الاجرائي للمهارة:

هي جوهرة الأداء والقدرة العالية على انجاز المهام والأنشطة مع أكبر قدر ممكن من الجهد البسيط سواء كانت بشكل منفرد أو جماعي ضد خصم بأداءة أو بدونها.

16-2-أنواع مهارات الاتصال:

أ-مهارات الاستماع:

تعريف الاستماع: عملية استماع لكل من الرموز المنطوقة والاشارات الشفهية والمرئية المتضمنة في الموقف الاتصال المواجهي بين المرسل والمستقبل. (محمد منير حجاب، 2006، ص21)

وهو عملية ذهنية واعية مقصودة ترى الى تحقيق عرض معين يسعى اليه السامع وتشترك فيها الأذان والدماغ اذ تستقبل الأذان الأصوات وتنتقل الاحساسات الناجمة عنها

الى الدماغ أين يتم تحليلها وترجمتها الى دلالاتها المعنوية. (محسن علي عطية، 2008، ص218)

وأيضا هي الاتجاه نحو الأخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه بحيث أنه يتضمن الاستجابات البناء التي تساعد المتحدث في التعبير عن أفكاره ومشاعره، فالمستمع الجديد من يحاول أن يسمع كل شيء ولا يقتصر انصافه على ما يرغب في استماعه هو فقط. (يمان محمود أبو شنب، 2013)

وحسب الدراسة الحالية، فمهارة الاستماع تعني قدرة الفرد المستقبلة على تلقي الرسالة أثناء تواصله مع المرسل بفاعلية بحيث يكون محتوى الرسالة أثناء تواصله مع المرسل بفاعلية بحيث يكون محتوى الرسالة هنا لفظيا. (أحمد عبد الطيف أبو سعد، 2009)

اضافة الى المحتوى اللفظي للرسالة لابد من اللقاء المباشر بين طرفي عملية الاتصال لأن الاستماع الفعال هو الاستماع للأقوال والأفعال أي الحركات التي تصدر من المتحدث أثناء عملية الاتصال.

❖ **أهمية مهارة الاتصال:**

قبل الشروع في الحديث عن أهمية الاتصال لابد الى الاشارة الى أمر فاده أن هذه المهارة تعد مهارة محورية ومنطلق الاكتساب بقية المهارات فمن يملك مهارة الاستماع من الممكن له أن يمتلك مهارة فهم الآخرين ومهارة ادارة العواصف لذا لابد من الامعان في الحديث عن أهمية المهارة وكذا الجوانب المرتبطة بها. (راشد أبو حواوين، 2006).

أما عن أهمية الدراسة فهي تتمثل في:

-أن الاستماع بعد سلوكا حضاريا، ناهيك عن حث القرآن والسنة النبوية على الاستماع في كثير من المواضيع.

-بعد الاستماع من أكثر الأساليب شيوعا وفق ما أشارت اليه الدراسات، حيث أن الانسان يقضي 45 من تواصله في الاستماع.

-الاستماع في المجال التعليمي يستخدم في المجال التعليمي أكبر من طرف طلاب الجامعة يحققون باستخدام هذه المهارة نتائج مضاعفة مقارنة عما يحققونه باستخدام مهارة أخرى.

-الاستماع الجيد أساس ابداء الرأي الموضوعي.

-الاستماع مقوم من مقومات نجاح كل من يرغب في التأثير على الآخرين

❖ **عناصر عملية الاستماع:**

لأن الاستماع لا يتم الا بوجود متحدث يعد المرسل للرسالة الاتصالية كان لابد من التطرق الى العناصر الفاعلة في حدوث الاتصال حتى تتضح بذلك سيرورته، وهي تشمل على كل من: المستمع (المستقبل)، المتحدث (المرسل) الرسالة، الوسيلة، الادراك وأخيرا التغذية الراجعة، وبما أن الدراسات الحالية تهتم بمهارات الاتصال فإن هذه العناصر كفيلة بأن نحكم وجودها على أن عملية الاتصال قد تمت فعلا.

❖ **تنمية مهارات الاستماع:**

لكي يتمكن الفرد من اكتساب مهارة الاستماع لابد له أن يتمرن على كل من:

- ✓ الانتباه للمتحدث: يعني توجيه السمع والعقل والجسد نحو المتحدث.
- ✓ حسن استخدام الصمت: الصمت عامل مساعد على تركيز الانتباه.
- ✓ الاهتمام بالتعابير غير اللفظية: تحديد اللغة غير اللفظية التي ترافق اللغة اللفظية
- ✓ استخدام لغة الجسد المناسبة للموقف التواصلي.

من الممكن أيضا أن يستخدم المستمع لغة العيون تعبيرا عن فهمه أو عدم فهمه للرسالة أو تعبيرا عن اعجابه من عدمه بما يقود المتحدث كما يمكن استعمالها تعبير على الموافقة على الرأي من عدمه. (محمد منير حجاب، 2006)

- ✓ لابد من طرح السؤال عند الحاجة

-تجنب مقاطعة المتحدث لتصحيح أخطائه

-سرعة الفهم ودقته.

-فهم معاني المفردات ضمن سياق الحديث بربطها بما وراءها وبعدها من كلام . (عدنان حسين الأحمدي، 2009)

-كلما كانت الحصيلة اللغوية عند المستمع عالية كانت عملية الاستماع أكثر نجاحا وسهولة، لأن المستمع قد يتواصل مع متحدثون من مختلف الفئات العمرية والمستويات العلمية والخلفية الثقافية. (محسن علي عطية، 2008)

ب-مهارة الحديث:

مفهوم مهارة الحديث: تعتبر مهارة هامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدر كبير من التعامل على صورة مقابلات أو التحدث معهم في الهاتف، وبالرغم من القدرة على الحديث متوفرة لدى الغالبية العظمى من البشر، بغض النظر عن السند أو المستوى الثقافي والاجتماعي الا أن هناك القدرية على الحديث ومضمونه واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدثون إليهم، واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة الأثر الذي يتركه الحديث على الآخرين. (شريف الحمدي، 2007، ص41)

لا تقل مهارة الحديث عن أهمية الاتصال خاصة وأن الفرد يتولى باستمرار الحديث عن العمل والمشكلات المرتبطة له وبالتالي يجب أن يقوم الفرد بتنمية الأخطاء الخاصة بالحديث، علاوة على توجيه الأسئلة الى المستمع بطريقة التي تساعد في توصيل رسالته بشكل فعلا (حميد الطائي بشير علاق، 2009، ص104)

وتعرف أيضا على أنها القدرة على اخراج الأفكار والمعاني في صورة لفظية أو كلمات أو جمل. . . الخ، بهدف ايصال ما يرغب أن يعبر عنه بطريقة تجعل من متلقي يدرك معنى الرسالة ويقتبلها. (عبد الله تلي، 2005)

وأيضا القدرة على ايصال الرسالة بنجاح أثناء الاتصال اللفظي. (حمد عبد الطيف أبو أسعد، 2009، ص45)

❖ **أدوات تقييم المتحدث:**

هناك أدوات عديدة يمكن البناء عليها تقييم المتحدث، نذكر منها:

- ✓ ذب الانتباه.
- ✓ لغة الجسم.
- ✓ التواصل البصري.
- ✓ نعمة الصوت.
- ✓ المحتوى .
- ✓ الثقة بالنفس.
- ✓ 7-الملخص. (مدحت محمد أبو نصر، 2009، ص154)

❖ **تنمية مهارة التحدث:**

- ✓ التوقف عن الكلام بين الفكرة والأخرى لتكون فرصة للمستمع يبدي فيها رأيه.
- ✓ الانتباه لملامح المستمع أن كانت تبدو عليه فهم الرسالة من درجة اهتمامه بها.
- ✓ حسن استخدام نبرة الصوت التي تتناسب مع الفاصلة بين المتحدث والمستمع
- ✓ استخدام الألفاظ التي تحمل المعاني الواضحة بعيدا عن المصطلحات الفنية والتي تحمل أكثر من معنى أو استعمال اللغة الأجنبية.
- ✓ مراعاة الآلة النفسية والمزاجية للمستمع.
- ✓ الاستناد على الأدلة والبراهين.
- ✓ حسن ترتيب الأفكار وصياغتها.
- ✓ القدرة على تحديد المشكلات.
- ✓ حسن استخدام السكوت بمعنى معرفة الوقت المناسب للسكوت الذي يعد اجابة في حد ذاته، كما أشار الى ذلك الميداني في قوله "هكذا كقولهم ترك للجواب جواب".

- ✓ لابد من مراعاة الخلفية الثقافية الثقافية للمستمع، ومرحلته العمرية بانتقاء العبارات المناسبة.
- ✓ التحدث بوتيرة تمكن المستمع العادي من متابعة الحديث، فلاهي سريعة ولا بطيئة تنقل كامل المستمع.
- ✓ تجنب الاغراق في التفاصيل التي لا علاقة لها بالموضع (شريف حمود، 2006)

ج-مهارة الاقناع:

التعريف: الاقناع هو القدرة على التأثير في الأخرين لتحقيق التجاوب منهم فالإقناع عملية تهدف منها حول طرف آخر (شخص، جماعة، ...) من أن يقبل رأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين.

أي أن الاقناع هو محاولة الترغيب عن طريق العقل والمنطق والمعرفة لجعل الآخرين يقبلون تغيير أراءهم أو سلوكاتهم.

أي أن الاقناع هو وسيلة لتحقيق هدف معين قد يكون تغيير معلومة أو اتجاه سلوك لدى طرف أخر.

والاقناع أحد المهارات اللازمة لأي فرد وتعتمد بالأساس على مهارة الاتصال وتستخدم في المقابلات الشخصية والمناقشات الجماعية والاجتماعية وجلسات التفاوض وبرامج التوعية والارشاد والحديث مع القيادات والمسؤولين.

ومن الأقوال المعروفة: أنت لكي تحقق نجاح حسب المهم ما تعتقده أنت بقدر ما تستطيع أي تجعل الطرف الآخر يدرك ذلك وفي كل يوم يواجه موقف واحد على الأقل.

يجب أن تحاول فيه اقناع شخص ما بأن يفعل ما يريد في حياته في المنزل أو العمل ومع الاخرين وحتى تستطيع أن تقنع الآخرين عليك أن تراعى الاعتبارات التالية:

-ترك انطباع جيد لدى الطرف الآخر.

-دراسة الطرف الاخر والتعرف على نمطه وشخصيته

-معرفة موقف الطرف الاخر من موضوع الاقناع.

-الانصات للطرف الاخر.

-توجيه الحديث للعقل والعاطفة معا.

-تقديم الحجج الاقناعية بشكل منطقي ومرتب ومثير للاهتمام والانتباه.

-الالتزام بالصراحة والوضوح والدقة.

-الصدق أقصر الطرق للاقناع. (مدحت محمد أبو النصر، 2015، ص164)

د-مهارة السؤال:

السؤال أداة ايجابية للحصول على لمعارف والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والسياسة والثقافية وفي مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسات التطبيقية وللحصول على المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين: (حسن عبد العزيز، 2008، ص05)

-التعبير اللفظي: سواء كان شخصي منطوق أو مكتوب.

-التعبير غير اللفظي: خلال ارتفاع انخفاض الاحبال الصوتية بعض الكلمات وللسؤال أهمية كبيرة في كثير من مجالات التعليم المختلفة وفي مجال الاتصال الاسري في المجالات الاعلامية.

وظائف السؤال: على ضوء دراسات للغويين وعلماء الاجتماع والتي تعد المقدمات التي استخلصت منها العلماء المعاصرون الوظائف المختلفة للسؤال والاستفهام فاءن هناك وظائف كثيرة للسؤال فمنها اقناع الاخرين للحصول على المعلومات أو تلقين الأفكار وتكوين الآراء والاستطلاع على الحقائق.

هـ-مهارة القراءة:

وهي الاتصال بنص المكتوب لفهم محتواه وهي عملية فكرية شديدة التعقيد لارتباطها بالنشاط العقلي والفيزيولوجي للإنسان اضافة الى حاسته البصر، وأداة النطق والحالة النفسية

وهي تقوم على أربع ابعاد: التعرف والنطق، الفهم، النقد الموازنة، حل المشكلات. (بيترج، لتومسون، 1996، ص91)

و-أهمية القراءة:

وتحقق الفراءة التوصيل بين أفراد المجتمع الواحد خلال الوقوف على أفكار الاخرين، واتجاهاتهم ويتعرف الأفراد من خلالها على التراث الثقافي للمجتمع وهي وسيلة لاتصال المجتمعات مع بعضها البعض وهي تعمل على تنمية الأفراد وتزويدهم بالمعارف البشرية لمسايرة التقدم العالمي.

❖ **المهارة اللازمة للقراءة:**

تتدخل في أداء هذه العملية حواس الفرد وقدراته وخبراته ومعارفه وذكائه ومجموعة أخرى من القدرات التي ينبغي توفرها لدى القارئ ليتمكن من القراءة الجيدة منها:

-القدرة على النظر الى الكلمات المكتوبة وإدراك النقائص الأولية المهمة.

-القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة.

-القدرة على التمييز بين أجزاء وفصول وتعريفات المادة المقروءة

-القدرة على نقد المادة المقروءة

ز- أنواع القراءة:

-القراء الصامتة: وتكون سريعة وهي للاستخدام الطبعي للقراءة الذاتية.

-القراءة الجهرية: وتكون بطيئة لكنها ضرورية للتواصل مع الاخرين. (بيترج لتومسون، 1996، ص91)

ي-مهارة الكتابة:

تعريف الكتابة: هي أداة من أدوات التعبير عما يجش بالصدر، وترجمة الأفكار التي تعمل في العقل، ووسيلة أداء ما بين الأفراد والجماعات، والأمم والمجتمعات، وطريقة من طرف قضاء الحاجات.

يقول ابن خلدون في شأن الكتابة: هي الرسوم وأشكال حرفية تدل على الكلمات المسموعة الدالة على ما في النفس. (وهي) ثاني رتبة عن الدلالة اللغوية... إذا الكتابة من خواص الانسان التي يميز بها الحيوان. (فهد محمد الشعابي الحارثي، ص139.)

وتعرف أيضا الكتابة: أنها نشاط اتصالي محمول والمرسل الى المستقبل يشتمل على مجموعة من الأسس والمبادئ العامة التي تمثل في جوهرها الغاية القصوى من استعمال اللغة (الفزاعلة، عبد الرحمن السخني:2011، ص304)

تعرف مهارة الكتابة: هي تدريب العاملين على الكتابة الادارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والاملائية، وهذا ما يطلب تطويل التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة. (بلال خلف السكارنة، 2015، ص48)

وتعرف أيضا مهارة الكتابة: هو الكلام الذي يصدره المرسل كتابة، ويستقبله المستقبل قراءة وغالبا ما يستخدم في مواقف التباعد بين المرسل والمستقبل زمانا ومكانا. (محمد علي عطية، 2008، ص161)

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج ما يلي:

-الكتابة هي أداة اتصالية في المؤسسة.

-الكتابة هي ثاني رتبة عن اللغة الدلالية.

-الكتابة هي عبارة عن رسوم وأشكال حرفية تدل على كلمات مسموعة

-الكتابة جسر الرابط بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي.

-الكتابة هي عبارة عن اتصال لتدوين المعلومات والأفكار والآراء داخل المؤسسة.

الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند الكتابة أهمها:

تعتبر القواعد الأساسية للكتابة المؤثرة لا تختلف باختلاف نوع الكتابة، ولا لاختلاف الغرض منها، لأن الهدف من الكتابة أساسيا هو الاتصال بفاعلية، أي التأثير في الأخرين، فالتأثير في الأخرين هدفنا دائما، وشغلنا الشاغل من عملية الكتابة، سواء وتحت نكتب

خطايا يقرأه فرد واحد، أو مذكرة إدارية، أو تقرير يطلع عليه عدد غير محدود من الأفراد... سواء كانت كتابيا لغرض روتيني يتصل بأهداف الاتصال الاداري... أم كنا نكتب لغرض الاقناع أم كانت كتابتنا ابداعية للإقناع والاثراء الوجداني.

ولهذا تتعرض لمناقشة القواعد العامة، ويمكننا أن نجعلها على النحو التالي:

-**الاكتمال:** يعني أن تحتوي الرسالة الاعلامية أو النص الكتابي على كل المعلومات، أو الحقائق التي يحتاجها القارئ ليقوم برد الفعل الذي تتوقعه.

-**الايجاز:** يساعد على ابراز المعني المقصود وتوضيحه ... فالعبرة في توصيل المعاني تكمن في اختيار أقصر الطرق المؤدية اليها... وهو مرحلة وسط بين الاختصار المخل والتطويل الممل.

-**الدقة:** من الأمور الهامة في صياغة النص، والدقة تعني الصواب، إن الأخطاء الصغيرة تطل برؤوسها عند ما لا يحرر النص بعناية، والدقة تعني أيضا التحديد، والتحديد شيء ضروري ومهم من أجل تحقيق الدقة والوضوح للكتابة.

-**الموضوعية:** تعني فصل الرأي عن الحقيقة، وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرها، حتى يتسنى للقراءة الحصول على كل المعلومات اللازمة حول قضية، أوحدت من الأحداث أو مشكلة، وهي تعني الحياد، بمعنى عدم التحيز يعني أن يتحرر الكاتب بشكل مطلق من التأثيرات والأولويات بمعنى أن يبذل قصارى جهده لتلاقي أثر كل من العوامل الذاتية الشخصية والعوامل الخارجية التي تدفعه الى تعريف الواقع.

-**البساطة:** هي الكتابة التي يسهل على الجماهير استيعابها وفهمها.

-**الوضوح:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحا لا غموض فيه حتى يوفر للمستقبل أكبر قدر من الفهم وبالتالي يوفر له أكبر قدر من الفائدة، ويتيح فرصة تنفيذ الاتصال التنفيذ السليم الذي يؤدي الى تحقيق أهدافه. (محمد منير حجاب، ص258، ص259)

-**اللغة:** أن تكون اللغة التي بها صيغة مناسبة لمستوى المستقبل بحيث يفهمها بسهولة.

-**سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة يشير الى المطلوب وفي المستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف اليه الاتصال.

-**التصميم:** تصميمها بحيث انتباه المستقبل. وحتى يضمن انتباه المستقبل عليه مراعاة ما يلي:

-مدى حاجة المستقبل الى موضوع الرسالة.

-صياغتها بشكل بحيث يحتوي على مثيرات تضمن تشوق المستقبل لمتابعتنا.

-اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة.

-اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة.

-أن تكون الكتابة كاملة بحيث يتم تقديم كل المعلومة الضرورية

-**التأكيد:** هو ذلك الذي يستخدم أبرز المعاني معينة أو التأكيد على معاني محددة ذات دلالة ويتحقق ذلك الأسلوب من خلال عدة وسائل عديدة منها الكلمات ذات المقاطع القليلة. (شادي فاطيمة، 2018، ص76، ص77)

مراحل عملية الكتابة:

هناك ثلاث عمليات تمر بها عملية الانشاء تتمثل فيما يلي:

التخطيط / البناء/ المراجعة

وقد سميت عمليات لأن العامل يقوم بممارسة عمليات عقلية تحضيرية وعمليات جمع معلومات ورسم خرائط وتنظيم معلومات وبيانات، وتحتاج العمليات التي تقوم لها العمل لمشاركة أطراف أخرى، وسمي أنشاء لأنه يولد أفكارا ويرسلها وفق قواعد الارسال والتعبير للمعلومة، وهناك من يرى أن فعل الكتابة" هو عبارة عن عملية اندماج ومعايشة وعملية تفاعل مع الذات والآخرين وخاصة مستوى الكتابة الابداعية، ولهذا هناك من يقسم عمليات انتاج الكتابة بثلاثة أبعاد:

أولا: ما قبل الكتابة ويقابلها التخطيط:(التحضير الذهني)

يطرح المدير على نفسه مجموعة من التساؤلات منها:

وتتضمن هذه المرحلة المهارات التدريبية الآتية:

-تحديد الهدف من الكتابة.

-اختيار الموضوع

-توليد الأفكار.

-تحديد الجمهور (خصائص الجمهور)

ثانيا: أثناء الكتابة

تتم بطريقة منمة وتوصف بأنها اعادة بناء للمعلومات والمعاني والأفكار ومن خبراته المختلفة، وبعضهم يرى أنها عملية ترجمة أفكار فهي شكل من أشكال تنظيم الأفكار وصوغها وفق قواعد التعبير والارسال وهذه العملية هي عملية نقد والابداع.

ثالثا: ما بعد الكتابة ويقابلها المراجعة:

يقصد بالمراجعة: هي اعادة هيكلة وبناء وترميم وتطوير المادة الكتابية من حيث:

الشكل والمضمون، والاسلوب، وهي دراسة نقدية للمحاولات الأولى التي يقوم بها المدير.

الدراسة النقدية: هي أن يحدد المدير أغراضه من عملية المراجعة، ويسأل نفسه ما المقصود بالمراجعة.

أما المراجعة اجرائيا: فهي القراءة الناقدة بالمدير يقرأ لذاته فيعرف الضعف فيما يكتب أو الاحساس بجودة ما يكتب، والهدف من المراجعة انتاج مادة الكتابة بأفضل صورة. (فياض خزاعلة، حسين عبد الرحمان السخني، ص311، ص315)

مهارات الكتابة: يهدف تعليم الكتابة الى تكوين واتقان المهارات الآتية:

1-رسم الحروف رسما يجعلها سهلة القراءة.

2-كتابة الكلمات كتابة تتوافق وقواعد الاملاء الصحيح.

3-تكوين العبارات والجمل والفقرات التي تعبر عن المعاني والأفكار السليمة.

4-اختيار الأفكار التي يستحسن أن يشتمل عليها كل لون من ألوان الكتابة.

17-الأدوار التعليمية والتربوية للمعلم

17-1-دور المعلم في تعليم التلاميذ قدرات التفكير

والمقصود هو تعليم التلاميذ قدرات التفكير التي تجعلهم يكتشفون بأنفسهم المعارف والحقائق المختلفة، فتعليم قدرات التفكير لها العديد من المزايا من أبرزها:

- يزيد من إنسانية التلميذ.
- يزيد من قيمته وثقته بنفسه.
- يسرع في تأهيله وإعداده للمجتمع.
- يهذب قدراته ويجعله أكثر ملائمة لمطالب المستقبل.
- التدريب على حل المشكلات ونقد المواقف والابتكار. (حارث عبود، 2009، ص 219).

17-2-دور المعلم كملاحظ مشخص ومعالج

من أدوار المعلم كذلك الملاحظة والمقصود هنا هو ملاحظة المعلم لتلاميذه وردودها ومعرفتهم لطبائعهم ومستوياتهم وسلوكهم وتكوينهم السيكولوجي ولانفعالاتهم ومختلف المواقف السلبية التي قد تصدر منهم، وذلك ليسهل إلى حد كبير التعامل مع كل منهم بالنسبة للمعلم، إضافة إلى ذلك دوره التشخيصي والذي يرتبط بدوره كملاحظ إذ يستطيع تشخيص سلوك التلاميذ تحديد جوانب القوة والضعف لكل تلميذ وطرق التعامل معه ووضع برنامج مناسب له. (علي رائد، 2002، ص 82).

17-3-دور المعلم كمستشار وموجه للتلاميذ

يعتبر التوجيه والإرشاد من أهم أدوار المعلم التي يقوم بها مع تلاميذه وذلك في مختلف أمورهم ومواقفهم التي يتعرضون لها سواء تعليمية منها أو الاجتماعية، وهذا ما أكده علي راشد بأن المعلم الجاد هو الذي يركز جهوده وتوجيه وإرشاد ومساعدة تلاميذه على تحقيق أهداف التعليم أكثر من أن يلقنهم المعلومات الجاهزة. (شوق محمد وسعيد مالك، 2001، ص 25).

هدف تثقيفي: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمورهم تهمهم قصد مساعدتهم في فهم الواقع وزيادة معارفهم حول مايدور من أحداث.

هدف تعليمي: ويتحقق حينما يتجه اتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة.

هدف اداري: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين مسيرة العمل وتوسيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في الهيئة أو المؤسسة.

خلاصة:

إن الاتصال الفعال هو أساس الدرس الجيد وبدون هذا الاتصال يصعب على المعلم نقل المعلومات للتلاميذ كما ان كان من تعلم المهارات العقلية بتأسيس على الشرح والتغذية الراجعة وتطور مهارات الاتصالية الفعالة لا تساعد في عملية المهارات فقط بل تساعد المعلم على كل ما يقوم مه من أدوار أثناء الحصة وخارجها.

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يهدف هذا الفصل من هذه الدراسة، إلى عرض مختلف الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها لتحقيق الأهداف المذكورة سابقا من هذه الدراسة، بعد الإلمام بالجانب النظري الذي مهد لنا مشكلة الدراسة، الفرضيات، وأهمية وأهداف الدراسة بالإضافة إلى الفصل النظري، وفي هذا الفصل بعنوان الجانب التطبيقي الذي من خلاله سعينا لتبيان المنهجية المتبعة في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية لأي بحث علمي لان الباحث يتمكن من بواسطتها الالمام بأبعاد المشكلة وتساعده على بناء أداة البحث وكذا تحديد مدى صلاحية هذه الأدوات لأهداف البحث المرجوة بالإضافة الى التعرف على مدى توفر الحالات المناسبة للدراسة.

فالدراسة الاستطلاعية إذا هي عملية يقوم بها الباحث قصد تجربة وسائل بحثه لمعرفة صلاحيته والتأكد من سلامتها ودقتها ووضوحها حتى يكون مطمئنا لسلامة التنفيذ، فهذه هي الفرصة الوحيدة للتعديل ولا يتسنى له ذلك بعد بداية التطبيق.

بعد الموافقة على موضوعنا والحصول على الترخيص من إدارة علم النفس بتاريخ 20 مارس 2022 بدءنا بالنزول للميدان مباشرة.

2-الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

تعتبر المصداقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهم الباحثين من تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصداقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات، وبالتالي قبل أن يقوم الباحث بطباعة أداة جمع البيانات في صورتها النهائية، ينبغي عليه أن يقوم باختبارها لتحديد نقاط الضعف فيها وتصحيحها قبل استعمالها في عملية استقصاء الآراء من المستجوبين، حيث يتم التأكد من مدى صلاحيتها بطرق عديدة كأن يتم اختبارها على عينة من الأفراد مختارة عشوائيا ومتشابهة في خصائصها مع مجتمع البحث، كما أن هذا الإجراء المتمثل في الاختبار الميداني للأداة لا يغني عن عرضها على المشرف على البحث وبعض الخبراء والباحثين الأكفاء في هذا الشأن للتعرف

على وجهات نظرهم إلى جانب أنه من المهم كذلك أن يقوم الباحث بقياس الثبات للتأكد من جودة قائمة الاستقصاء.**(طويطي، 2018، ص.141)**

وبعدما تمت الاعتماد الاستبيان في شكله النهائي قمنا بإجراء الدراسة تجريبية للاستبيان على العينة الاستطلاعية، تضمن (20) فردا وتم إخضاع نتائج إجابتهم لاختباري الصدق (صدق الاتساق الداخلي للعبارات الاستبيان والصدق البياني لمحاور الاستبيان) والثبات كما يلي:

أولا/ الثبات:

تم حساب ثبات هذا الاستبيان عن طريق التناسق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ القائمة على أساس حساب معدل الارتباطات بين عبارات الاستبيان ومحاوره ككل حيث بلغ 0,841 ومنه نستطيع القول بأن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم 1: يوضح ثبات استبيان التطوير التنظيمي عن طريق ألفا كرونباخ

المحاور	ألفا كونباخ	عدد العبارات
استبيان مهارات الاتصال الفعال	0.841	22

ثانيا/ الصدق:

1- صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للاستبيان مهارات الاتصال الفعال بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات استبيان مهارات الاتصال الفعال مع الدرجة الكلية له كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,822) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (20) والدرجة الكلية للاستبيان ككل و(0,504) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (9)

والدرجة الكلية للاستبيان ككل، وعموما يمكن القول بأن استبيان مهارات الاتصال الفعال صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 2: يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات استبيان مهارات الاتصال الفعال مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	,648**	العبارة 12	,785**
العبارة 2	,620**	العبارة 13	,585**
العبارة 3	,613**	العبارة 14	,724**
العبارة 4	,687**	العبارة 15	,778**
العبارة 5	,738**	العبارة 16	,749**
العبارة 6	,744**	العبارة 17	,552**
العبارة 7	,809**	العبارة 18	,736**
العبارة 8	,696**	العبارة 19	,662**
العبارة 9	,504**	العبارة 20	,822**
العبارة 10	,765**	العبارة 21	,687**
العبارة 11	,737**	العبارة 22	,648**

3- الدراسة الأساسية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية، وبعد التأكد من صلاحية الأدوات للاستخدام، سعينا إلى متابعة الدراسة الأساسية، والتي بواسطتها يمكننا الوصول إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة الحالية.

3-1- منهج الدراسة:

عرّف **(الدغيمي، 1997، ص 33)** المنهج بأنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة، أو هو الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها".

وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة لملائمته لها، والذي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويقصد بالمنهج الوصفي "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" **(أبو القاسم عبد القادر عبد الله صالح وآخرون، 2001، ص. 10)**.

2-2-مجتمع وعينة الدراسة:

2-2-1-مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من معلمي المرحلة الابتدائية ببعض الابتدائيات ولاية المسيلة، المقدر عددهم (30) معلم.

2-2-2-عينة الدراسة:

نورد فيما يلي اختيار وخصائص عينة الدراسة.

01/ اختيار عينة الدراسة:

بعد معرفة وتحديد مجتمع الدراسة، تم اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع، وفي هذا الصدد عرّف **(الداهري والكبيسي، 1999، ص. 49)** العينة بأنها "جزء من مجتمع معيّن يمثّل في خصائصه ذلك المجتمع اختصارا للوقت والجهد والمال".

وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من المجتمع الذي يتكون من (30) من معلمي المرحلة الابتدائية ببعض الابتدائيات ولاية المسيلة.

4-حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الموضوعية والبشرية والمكانية والزمنية التالية:

01-الحدود الموضوعية: دراسة درجة إمتلاك المعلم لمهارات الاتصال الفعال لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية بالمسيلة.

02-الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة من معلمي المرحلة الابتدائية ببعض الابتدائيات ولاية المسيلة والمقدر عددهم 30 معلم.

03-الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة ببعض الابتدائيات ولاية المسيلة.

04-الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة (من 2022/04/12 إلى غاية 2022/04/14).

5-أدوات الدراسة:

استبيان الدراسة الحالية حيث اشتمل على استبيان مهارات الاتصال الفعال.

6- الأساليب الإحصائية المستعملة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

01/ التكرارات والنسب المئوية.

02/ معامل الارتباط بيرسون

03/ معامل ألفا كرونباخ.

04/ المتوسط الحسابي.

05/ الانحراف المعياري.

06/ اختبار T-test.

07/ اختبار OneWay ANOVA.

الفصل الثالث

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولا: عرض نتائج الدراسة

1- عرض نتائج الفرضية العامة:

والتي تنص: **درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي المدرسة الابتدائية مرتفعة**

وللتحقق من الفرضية الجزئية الأولى قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات مقياس مهارات التواصل الفعال حيث تم الحصول على الدرجة من خلال حساب طول الفئة كالتاليّ : أعلى درجة – أدنى درجة /عدد المستويات (03)

$$3 - 1 = 2 / 3 = 0.66$$

وبالتالي فان طول الفئة يساوى (1) وتحدد المستويات بإضافة طول الفئة إلى أدنى درجة وهي:

الجدول رقم 3: يمثل طول الفئة ومستوياتها

الرقم	طول الفئة	المستوى
01	**[1-1.66]**	**منخفض**
02	**[1.67-2.33]**	**متوسط**
03	**[2.34- 3]**	**مرتفع**

الجدول رقم 4: يمثل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي المدرسة الابتدائية

الأبعاد	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
مهارات الاتصال الفعال	30	2.08	0.25	متوسط

من خلال جدول يتضح أن: المتوسط الحسابي الكلي **مهارات الاتصال الفعال** بلغ **2.08** والانحراف المعياري قدر ب 0.25 وبدرجة متوسطة وهذا ما يدل ويعني أن

درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي المدرسة الابتدائية الفعال متوسطة.

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

والتي تنص: **درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع التلاميذ مرتفعة**

الجدول رقم 5: يمثل درجة لبعد امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع التلاميذ

الأبعاد	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
مهارات الاتصال الفعال مع التلاميذ	30	2.08	0.20	متوسط

من خلال جدول يتضح أن: المتوسط الحسابي بلغ 2.08 والانحراف المعياري قدر ب 0.20 وبدرجة متوسطة وهذا ما يدل ويعني أن : درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع التلاميذ متوسط.

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص: درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الزملاء مرتفعة

الجدول رقم 6: يمثل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الزملاء

الأبعاد	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
مهارات الاتصال الفعال مع الزملاء	30	2.03	0.38	متوسط

من خلال جدول يتضح أن: المتوسط الحسابي بلغ 2.03 والانحراف المعياري قدر ب 0.38 وبدرجة متوسطة وهذا ما يدل ويعني أن درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الزملاء متوسط

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص: **درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الادارة مرتفعة**

الجدول رقم 7: يمثل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الادارة

الأبعاد	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
مهارات الاتصال الفعال مع الادارة	30	2.14	0.27	متوسط

من خلال جدول يتضح أن: المتوسط الحسابي بلغ 2.14 والانحراف المعياري قدر ب 0.27 وبدرجة متوسطة وهذا ما يدل درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال معلمي المدرسة الابتدائية مع الادارة متوسط.

ثانيا: تفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة:

1-تفسير نتائج الفرضية العامة والتي تنص على امتلاك مهارات الاتصال الفعال لدى المعلمين للمدرسة الابتدائية

وقد دلت النتائج أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال بدرجة متوسطة.

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة تتفق مع دراسة **أجرد مذكر(2006) و دراسة النظامي(2002) ودراسة سمسكو التنكورت (2010) و الطراونة والفنية (2012)**

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

ان مهارة الاتصال الفعال لدى المعلم تمكنه من أداء وظيفته بسهولة وتتيح له ايصال فكرته بسهولة وذلك من خلال امتلاكه لمختلف مهارات الاتصال الفعال التي تساعده في تسهيل العملية التعليمية والتعلمية داخل الصف وخارجه، ومع التلاميذ ومع مختلف أعضاء المؤسسة من مدير وزملاء، التي تظهر من خلال القدرة على انتاج الأفكار والآراء ونقلها الى الطرف الآخر، والقدرة على اقناعه، التي تظهر من خلال القدرة على التواصل الجيد والمفيد المبني على أسلوب مقنع، وتقبل آراء الآخرين واحترامها، والعمل على التشاور وتبادل المعلومات خاصة في الجانب التعليمي، والتي تنعكس بالايجاب على مخرجات التعليم ونواتجه، وتحقيق أهداف العملية التعليمية بمرونة وتحسين العلاقات التي تنعكس بالايجاب على مردود كل من المعلم والتلميذ

2-تفسير نتائج الفرضية الجزئية الاولى والتي تنص على أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع التلاميذ.

وقد دلت النتائج أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع التلاميذ بدرجة متوسطة.

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة لا تتفق مع أي دراسة في حدود علم واطلاع الباحثة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

ان امتلاك المعلم لمهارة الاتصال مع التلاميذ داخل الصف الدراسي، تظهر من خلال قدرة المعلم على استعمال الاستراتيجيات والأساليب المناسبة والملائمة التي من شأنها تحقيق الهدف التعليمي، وتحقيق التفاعل والتواصل داخل الصف من خلال قدرة المعلم على ايصال الفكرة وتقديم الشرح بطريقة صحيحة وتقبل مختلف أفكار وآراء التلاميذ والسعي الى تصحيح الخاطئ منها، والاعتماد على النقد البناء واعتماد اساليب التعزيز والتشجيع التي تنعكس ايجابيا على سلوكات ونتائج التلاميذ،

3-تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع الزملاء.

وقد دلت النتائج أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع الزملاء بدرجة متوسطة.

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة لا تتفق مع أي دراسة في حدود علم واطلاع الباحثة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

ان قدرة المعلم على تحقيق الاتصال الفعال داخل المؤسسة مع الزملاء يظهر من خلال امتلاك مهارات تساعد على تحقيقه، والتي تبرز من خلال المعاملة الجيدة والاحترام والتقدير والتفاعل الايجابي بين الزملاء، والثقة المتبادلة والإنصات الجيد وتقبل مختلف الآراء والانتقادات، والعمل على الاستفادة من خبرات بعضهم البعض، واعتماد أسلوب مناسب للتواصل وتجنب المشاحنات والمشاكل بينهم

4-تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة والتي تنص على أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع الادارة.

وقد دلت النتائج أنه يمتلك المعلمين مهارات اتصال مع الادارة بدرجة متوسطة.

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن تقرير أن الفرض البحثي قد تحقق.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة لا تتفق مع أي دراسة في حدود علم واطلاع الباحثة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التراث النظري كما يلي:

ان احتكاك المعلم بمختلف طاقم الإدارة لابد منه، لذا فان عملية التواصل بينهم تكون بصفة متواصلة ودائمة، والتي تظهر من خلال المعاملة الجيدة والسليمة المبنية على الثقة والود والمعاملة باحترام، من أجل ضمان حسن سير المؤسسة، وتحقيق النتائج الايجابية، والحفاظ على سلامة العلاقات بين مختلف أعضاء الادارة والمعلمين، والتي تنتج عن طريق التفاعل الايجابي البناء والسليم واحترام القوانين ومراعاة حقوق كل عضو في طاقم الادارة واحترام خصوصيات كل شخص.

خاتمة

خاتمة:

إن دراسة العملية الاتصالية بين المعلم والتلميذ موضوع معقد لا يمكن لهذا البحث المتواضع الإلمام بكل جوانبه، ونظرا لأهمية الموضوع حاولنا من خلال هذه الدراسة أن نوضح الدور الفعال الذي يلعبه الإتصال بين المعلم والتلميذ.

وخلاصة القول من خلال بحثنا هذا والنتائج المتوصل إليها أن لمهارة الاتصال دور أساسي على التعلم لدى تلاميذ الطور الابتدائي، فالمعلم يقدر بينه وبين تلاميذ والذي يصل على نتائج إيجابية وسيرورة الحصة وهو الأنسب لتوليته مهمة التدريس.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع

1. علي راشد، (2002)، خصائص المعلم العصري وأدواره، دار الفكر العربي، عمان.
2. شوق محمد وسعيد مالك، (2001)، معالم القرن الحاد والعشرين (اختياره إعداده وتنميته في ضوء التوجهات الإسلامية)، دار الفكر العربي، القاهرة.
3. سلامة عبد الحافظ، (2000)، ط1، الوسائل التعليمية والمنهج، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
4. نشوان يعقوب، ونشوان جميل، (2001)، السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، مكتبة دار المنارة.
5. الجردي نبيل، (1985)، ط3، مقدمة في علم الاتصال، مكتبة الإمارات، العين.
6. الجير زينب، (2002)، ط1، الإدارة المدرسية الحديثة من منظور علم النظم، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
7. الطويل هاني، (2001)، ط3، الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
8. عبيد ماجدة، (2001)، ط1، تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
9. الديس محمد وأندرواس تيسير، (2000)، ط1، مهارات التطوير الإلكتروني وتصميم البرامج التعليمية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
10. العجمي محمد، (2000)، ط1، الإدارة المدرسية، دار الفكر العربي للطبع والنشر، القاهرة.
11. جمال أبو الفاصل محمد بن مكرم ابن منظور، (1997)، لسان العرب، دار الصادر، بيروت، لبنان.

12. محمد سيد فهمي، (2008)، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
13. كامل خورشمراد، (2011)، ط1، الاتصال الجماهيري والإعلام، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
14. مجدي عبد العزيز إبراهيم، (2006)، تنمية تفكير المعلمين والمتعلمين (ضرورة تربوية في عصر المعلومات)، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.
15. معجم المعاني الجامع، متاح على الخط المباشر htpp://www.olong.com تمت الزيارة بتاريخ: 21 مارس 2022.